

# Módulo 03

“Rotinas Operacionais”



# Rotinas Operacionais:

## a) Gestão de Estoque

A gestão de estoque precisa de uma análise constante e efetiva. Quando falamos em gestão de estoque não mencionamos apenas ter o produto, na verdade, precisamos avaliar questões como:

- Limpeza e Organização; armazenamento das embalagens vazias;
- Pedidos de produtos
- Devolução de peças com defeito;
- Inventário;
- Domínio do sistema;
- Recebimento, conferência e entrada de mercadorias;

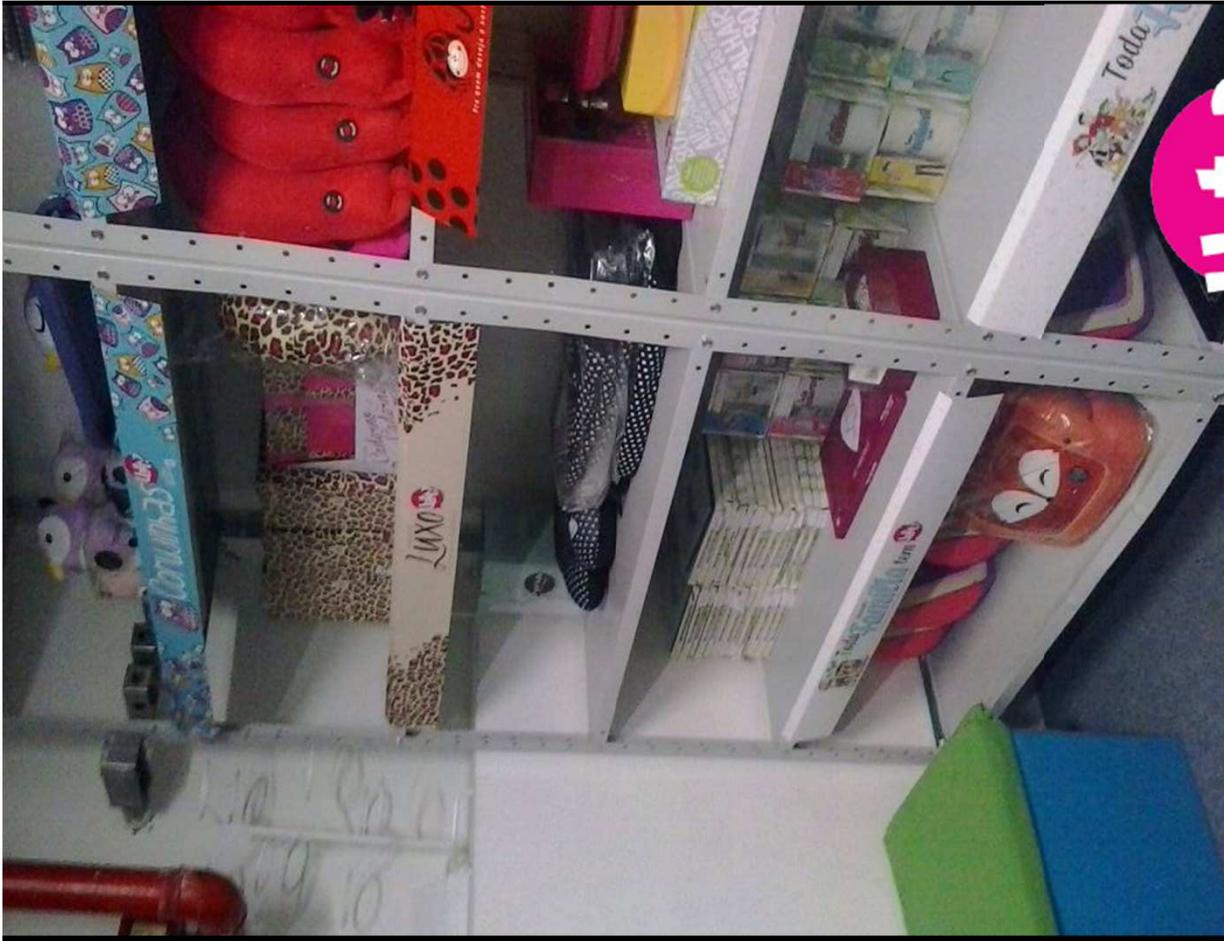
(Conforme padrões no manual do Franqueado).

A manutenção do estoque é dividida em momentos distintos:

- reposição de produtos do estoque;
- estoque imediato [no PDV] – etiqueta e organização.







Uat?



## b) Rotinas operacionais

- **Lista da vez:** é uma ferramenta que ajuda apenas na organização dos atendimentos, para que haja sincronia entre um atendimento e outro.
- **Boleta de venda:** é um formulário que fica do lado do caixa, assim que a venda é finalizada, o vendedor preenche os dados solicitados.
- **Boleta de não venda:** após o atendimento do cliente que não foi convertido em venda, preencher a planilha com data, nome do vendedor e motivo da não venda, pois esse será um índice para futuras melhorias.
- **Mural da Loja:** deve estar em local estratégico, sempre alimentado com informações atualizadas, como: metas, escalas de trabalho, campanha vigente, ações motivacionais e etc.
- **Canal de Comunicação Uatt?:** acessar diariamente, estando atentos aos comunicados, atualizações de preços, lançamentos de campanhas, mídias disponíveis, etc.



# RECADOS Uat?

**METÀ MÊS JULHÔ**  
R\$ 34.628,27

**CAMPANHA UATLET**  
VENDEDORA QUE VENDER MAIS NA LOJA GANHARÀ R\$200,00 EM PRODUTOS UATLET.  
VAMOS FOCAR NESTES PRODUTOS E FAZER OS CLIENTES SAIREM DE SACOLAS CHEIAS...  
BOA SORTE....

500 35  
500 35



## METAS PARA QUALIDADE EM VENDAS

### INDICADORES DE DESEMPENHO

- PA** mínimo de 2
- TM** mínimo de R\$83
- FATURAMENTO** mínimo de R\$67.000

### Reflexão da semana

#### PALAVRAS DO DONO DO WAL MART

Discurso de Sam Walton, fundador do WAL MART, fazendo abertura de um programa de treinamento para seus funcionários.  
" Eu sou o homem que vai a um restaurante, senta-se à mesa e pacientemente espera, enquanto o garçom faz tudo, menos o meu pedido.  
Eu sou o homem que vai a uma loja e espera calado, enquanto os vendedores terminam suas conversas particulares.  
Eu sou o homem que entra num posto de gasolina e nunca toca a buzina, mas espera pacientemente que o empregado termine a leitura do seu jornal.

Eu sou o homem que, quando entra num estabelecimento comercial, parece estar pedindo um favor, ansiando por um sorriso ou esperando apenas ser notado.  
Eu sou o homem que entra num banco e aguarda tranquilamente as recepcionistas e os caixas terminem de conversar com seus amigos, e espera.

Eu sou o homem que explica sua desesperada e imediata necessidade de uma peça, mas não reclama pacientemente enquanto os funcionários trocam idéias entre si ou, simplesmente abaixam a cabeça e fingem não me ver.

Eu sou o homem que está pensando que sou uma pessoa quieta, paciente, do tipo que nunca cria problemas.

Engana-se.  
Sabe quem eu sou???

#### EU SOU O CLIENTE QUE NUNCA MAIS VOLTA!!!

Escala de Trabalho - Loja Uat? Shopping Itaguaiçu

ANIVERSARIANTE DO MÊS: 19106 GATTI (ITAGUAÇU)

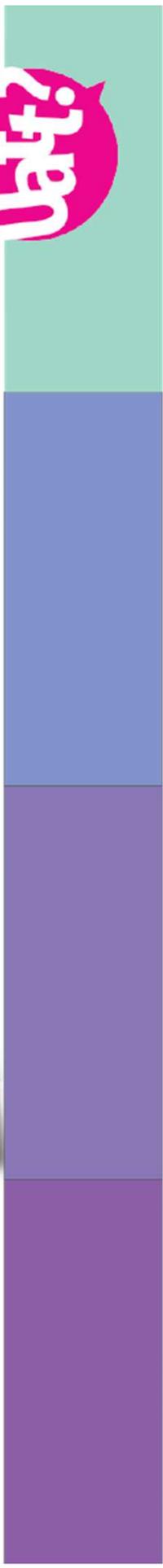
A ESCALA PODERÁ SOFRER ALTERAÇÃO

Observação:

- 1 - Primeiro turno de trabalho
- 2 - Segundo turno de trabalho
- 3 - Terceiro turno de trabalho
- POB - Loja Fechada (Domingos e Feriados)
- FEI - FÉRIAS
- AN - ANIVERSÁRIO
- BA - BANCO

	JUNHO DE 2015																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
LUZIA	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	NOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM	SEG																
YVONARRA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
GATTI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
SAMANTHA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
MUSCULA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
UAT?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31							
8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31								
9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31									
10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31										
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31											
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31												
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31													
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31														
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31															
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																	
18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																		
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																			
20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																				
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																					
22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																						
23	24	25	26	27	28	29	30	31																							
24	25	26	27	28	29	30	31																								
25	26	27	28	29	30	31																									
26	27	28	29	30	31																										
27	28	29	30	31																											
28	29	30	31																												
29	30	31																													
30	31																														
31																															

PhotoGrid





Uat?

Este estabelecimento possui exemplar do **CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR** Lei Municipal 17.005 disponível para consulta.

**Condições de Troca**  
 Efetuamos troca de mercadorias em até 30 dias após a compra, mediante nota fiscal ou vale-troca.

**Condições de Pagamento:**

- Dinheiro
- Cartão de Débito
- Cartão de Crédito

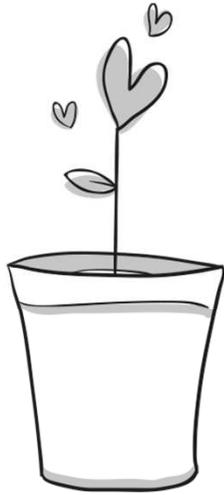
**NÃO ACEITAMOS CHEQUES.**



Agora você está preparado  
para espalhar coisas boas  
por aí e transformar  
emoções em presentes!



Até



Breve!

