


IT-01	VENDA BALCÃO	Edição: 0
		Data: 27/03/2012




Elaborado por: Maiane Coelho	
Aprovado por:	

É proibida a reprodução de parte ou todo desta publicação sem a permissão formal dos seus autores. Copyright Ação Informática

IT-01	VENDA BALCÃO	Edição: 0
		Data: 27/03/2012

1. **Objetivo:** Descreve as atividades do Balcão de peças.
2. **Aplicação:** Essa instrução será utilizada pelas pessoas envolvidas com as rotinas de venda de peças.
3. **Descrição:** Este procedimento descreve as etapas de atendimento dos clientes do balcão de peças, consulta de estoque, orçamento, venda de peças, emissão de nota fiscal e cupom fiscal.
4. **Conceitos:**
 - 4.1 **Natureza de operação** – Indica a natureza de operação que será utilizada para a realização das vendas no balcão. Ex.: (vendas peças - varejo, vendas atacado)
 - 4.2 **Condição de pagamento** – Determina como o cliente efetuará o pagamento. Ex.: (à vista, 10 dias, 30/60/90 dias, cheque pré-datado, etc.)
 - 4.3 **Segmento de mercado** – É utilizado no cadastro de clientes para indicar qual é a política específica de descontos. Possibilita configurar o sistema para tratar a questão de desconto e alimentar alguns relatórios baseados nessas configurações.
5. **Indicadores:**
 - 5.1 Comissão de vendedores;
 - 5.2 Lista de separação;
 - 5.3 Vendas perdidas;
 - 5.4 Orçamentos pendentes.
6. **Registros:**
 - 6.1 Pedido, orçamento, nota fiscal.
7. **Cuidados especiais:**
 - 7.1 Observar atentamente a configuração das naturezas de operação utilizadas no balcão de peças e as políticas de desconto configuradas.
8. **Ações em caso de não-conformidade:**
 - 8.1 Se por algum motivo o Dealer.net apresentar instabilidade ou dificuldade para acesso ou inserção de dados, você deve acionar imediatamente o CPD da sua

Elaborado por: Maiane Coelho	
Aprovado por:	

É proibida a reprodução de parte ou todo desta publicação sem a permissão formal dos seus autores. Copyright Ação Informática

IT-01	VENDA BALCÃO	Edição: 0
		Data: 27/03/2012

concessionária solicitando ajuda. Se for um problema relativo ao software, o CPD acionará a Ação Informática para resolver rapidamente o problema apresentado.

9. Atividades:

9.1 Preliminares:

No processo do Venda Balcão é importante observar sempre:

9.1.1 Se as informações que constam no pedido, estão de acordo com o que foi acertado com o cliente. É de extrema relevancia observar todos os detalhes da venda (condição de pagamento, dados do cliente, código e descrição dos itens do pedido, natureza de operação) antes da emissão da nota ou cupom fiscal. Este procedimento garante mais rapidez e segurança no atendimento ao cliente, além de evitar problemas no departamento financeiro.

9.2 Acesso à tela inicial do sistema

Para acessar a tela inicial do sistema você deve acessar o link disponível pelo CPD e informar seus dados de Login e Senha. A tela inicial apresenta a seguinte aparência:



Elaborado por: Maiane Coelho

Aprovado por:

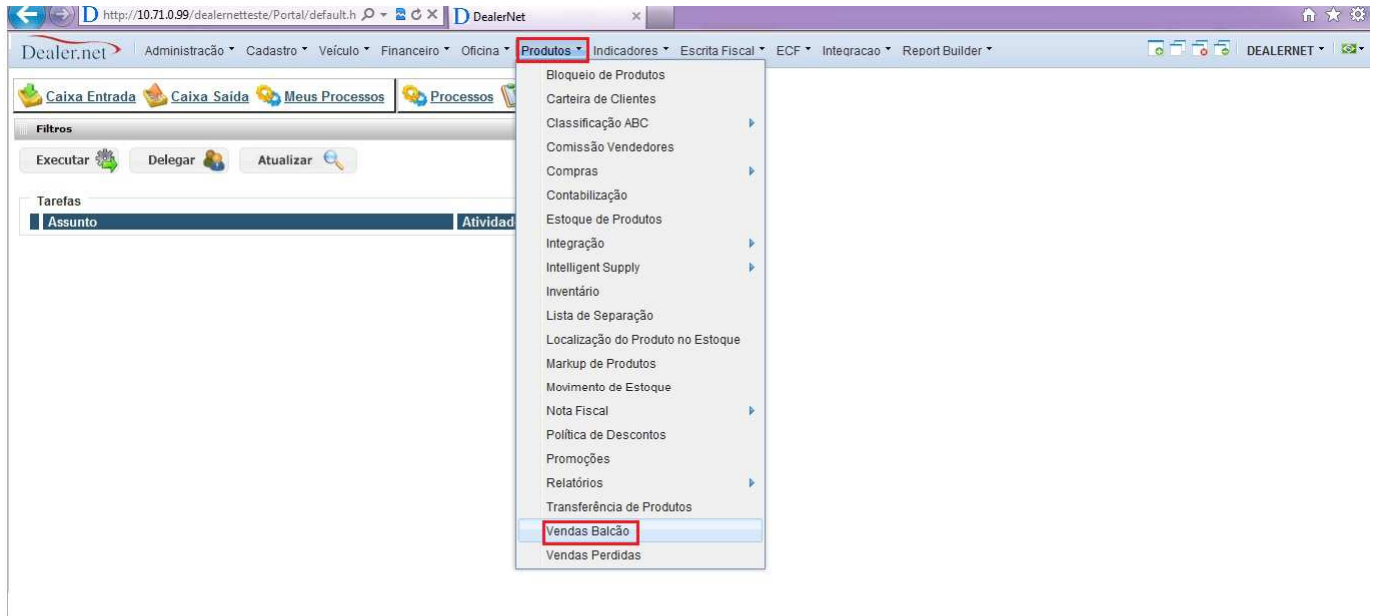
Dealer.net
Automotive Ecosystem

É proibida a reprodução de parte ou todo desta publicação sem a permissão formal dos seus autores. Copyright Ação Informática


IT-01	VENDA BALCÃO	Edição: 0
		Data: 27/03/2012

9.3 Venda Balcão

A tela de Venda Balcão é por onde será realizada a operação referente ao atendimento ao cliente no balcão de peças.



9.3.1. Realizando atendimento no balcão

9.3.1.1 Para realizar uma venda no balcão é necessário clicar no menu Produto → Vendas Balcão. Na janela Vendas Balcão, clique no ícone **Seleciona o cliente** .



Elaborado por: Maiane Coelho

Aprovado por:



É proibida a reprodução de parte ou todo desta publicação sem a permissão formal dos seus autores. Copyright Ação Informática

IT-01	VENDA BALCÃO	Edição: 0
		Data: 27/03/2012

9.3.1.2 Na janela Seleção de Clientes/ Prospects, inclua o **Nome do Cliente** no campo Nome para buscar a indicação do cadastro;

Caso não apareça a indicação do cadastro de Cliente ou Prospect, siga o passo a seguir. Caso apareça a indicação do cadastro de Cliente ou Prospect siga o passo **9.3.1.11**;

9.3.1.3 Clique na opção Prospect para incluir os dados do cadastro de Prospect;

9.3.1.4 Inclua o Nome do Cliente no campo Nome;

9.3.1.5 Selecione o Tipo de Pessoa, **Física ou Jurídica**;

9.3.1.6 Inclua os **Telefones** para contato nos campos Telefone 1 e Telefone 2. É obrigatório pelo menos um Telefone (Campo Telefone 1);

9.3.1.7 Selecione o **Sexo** no campo correspondente;

9.3.1.8 Selecione o **Estado** no campo correspondente;

9.3.1.9 Selecione o **Segmento de Mercado** e clique **Confirmar**;

Elaborado por: Maiane Coelho


Aprovado por:

Dealer.net
Automotive Ecosystem

É proibida a reprodução de parte ou todo desta publicação sem a permissão formal dos seus autores. Copyright Ação Informática

IT-01	VENDA BALCÃO	Edição: 0
		Data: 27/03/2012

9.3.1.10 Aparecerá a janela Seleção de Clientes/ Prospects, inclua novamente o **Nome do Prospect** cadastrado;



9.3.1.11 Clique no ícone **Selecionar**  correspondente à indicação do cadastro do **Prospect** ou **Cliente**;



Seleção de Clientes / Prospects

Código

Nome

Fone CPF / CNPJ

		Código	Nome	Fone	Documento	Segmento Mercado
		3695	MARIANE LIMA SOUZA	33999787		CLIENTE BALCÃO

Prospect  Fechar 

9.3.1.12 Na janela Vendas Balcão, clique no ícone **Carrinho de Compras**;



9.3.1.13 Inclua a **Referência** do produto no campo Produto ou clique no ícone de Busca para pesquisar o produto a ser pedido;




Elaborado por: Maiane Coelho

Aprovado por:

Dealer.net
Automotive Ecosystem

É proibida a reprodução de parte ou todo desta publicação sem a permissão formal dos seus autores. Copyright Ação Informática

IT-01	VENDA BALCÃO	Edição: 0
		Data: 27/03/2012

9.3.1.14 Aparecerá a janela produto. Clique no ícone Selecionar  referente ao produto do pedido;

Produto ✖

Estoque	PE - PEÇAS E ACESSÓRIOS	Origem	Produto
Código	<input type="text" value="0"/>		
Referência	<input type="text"/>		
Descrição	<input type="text" value="para"/>		

	Código	Referência	Descrição	Disponível
✓	6733	AC004	PARA CHOQUE DE IMP TUCSON CROMADO (6733)	1,00
✓	317527	ME0129	PARA-SOL BREMEN (317527)	0,00
✓	315135	ME0013	PARA-SOL FIORI (315135)	0,00

9.3.1.15 Inclua a Quantidade de produtos no campo Solicitada;

Carrinho
Ficha do Produto

Produto	<input type="text" value="AC004"/>		PARA CHOQUE DE IMP TUCSON CROMADO (6733)
Solicitada	<input type="text" value="1,00"/>	Atendida	0,00
		Vlr Unitário	700,47
% Desc.	<input type="text" value="0,00"/>	Desconto	<input type="text" value="0,00"/>
		Valor Total	700,47
		% Margem	0,00






9.3.1.16 A aplicação de desconto poderá ser realizada de duas formas:

9.3.1.16.1 Inclua o **Percentual de Desconto** no campo % Desc., e posteriormente clique **Gravar Item**;

Produto	<input type="text" value="AC004"/>		PARA CHOQUE DE IMP TUCSON CROMADO (6733)
Solicitada	<input type="text" value="1,00"/>	Atendida	1,00
		Vlr Unitário	700,47
% Desc.	<input type="text" value="10,00"/>	Desconto	<input type="text" value="70,05"/>
		Valor Total	630,42
		% Margem	0,00






Elaborado por: Maiane Coelho

Aprovado por:

Dealer.net
Automotive Ecosystem

É proibida a reprodução de parte ou todo desta publicação sem a permissão formal dos seus autores. Copyright Ação Informática

IT-01	VENDA BALCÃO	Edição: 0
		Data: 27/03/2012

9.3.1.16.2 Ou, após **Gravar Item**, o desconto poderá ser aplicado, clicando na opção **Aplicar Desconto**;

The screenshot shows a software interface for a sales system. At the top, there are input fields for 'Produto', 'Solicitada', 'Atendida', 'Vlr Unitário', 'No Desc', 'Desconto', 'Valor Total', and '% Margem'. Below this is a table with columns: Referência, Produto, Solicitada, Atendida, Vlr Unit, % Desc, Desconto, % Mrg, Total, and Lista. A single row is visible with 'AC004' and 'PARÁ CHIQUE DE INP TUCSON CROMADO (8723)'. Below the table are buttons for 'Marcar Todos', 'Desmarcar Todos', and a 'Totais' summary table. At the bottom, there is a row of buttons: 'Aplicar Desconto' (highlighted with a red box), 'Gerar Lista de Separação', 'Autorização Financeira', 'Selecionar Autorização', 'Cancelar', and 'CheckOut'.

Na janela Aplicar Desconto, inclua o **Percentual** no campo % Desconto e **Confirme**;

The screenshot shows a dialog box titled 'Aplicar Desconto'. It contains a table with the following data:

Valor Total	700,47
% Desconto	<input type="text" value="10,00"/>
Valor Desconto	<input type="text" value="70,05"/>
Valor Líquido	<input type="text" value="630,42"/>

At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'Confirmar' with a green checkmark icon and 'Fechar' with a red X icon.

Elaborado por: Maiane Coelho	
Aprovado por:	

É proibida a reprodução de parte ou todo desta publicação sem a permissão formal dos seus autores. Copyright Ação Informática

IT-01	VENDA BALCÃO	Edição: 0
		Data: 27/03/2012

Aparecerá o item incluído com o desconto permitido;

	Referência	Produto	Solicitada	Atendida	Vlr Unit	% Desc	Desconto	% Mrg	Total	Lista
<input type="checkbox"/>	AC004	PARA CHUQUE DE IMP TUCSON CROMADO (6733)	1,00	1,00	700,47	10,00	70,05	0,00	630,42	0,00

Marcar Todos
 Desmarcar Todos

Totais								
Solicitado	Liquido	630,42	Desconto	70,05	% Desc	10,00	% Margem	0,00
Atendido	Liquido	630,42	Desconto	70,05	% Desc	10,00		

Aplicar Descontos
 Gerar Lista de Separação
 Autorização Financeira
 Solicitar Autorização
 Cancelar
 CheckOut

Se o Desconto for acima do permitido, será necessário solicitar autorização da Gerência, clicando na opção Solicitar Autorização;

	Referência	Produto	Solicitada	Atendida	Vlr Unit	% Desc	Desconto	% Mrg	Total	Lista
<input type="checkbox"/>	AC004	PARA CHUQUE DE IMP TUCSON CROMADO (6733)	1,00	1,00	700,47	60,00	420,28	0,00	280,19	0,00

Marcar Todos
 Desmarcar Todos

Totais								
Solicitado	Liquido	280,19	Desconto	420,28	% Desc	60,00	% Margem	0,00
Atendido	Liquido	280,19	Desconto	420,28	% Desc	60,00		

Aplicar Descontos
 Gerar Lista de Separação
 Autorização Financeira
 Solicitar Autorização
 Cancelar
 CheckOut

Solicitar Autorização Comercial

Na janela Solicitar Autorização Comercial, informe o Motivo da venda abaixo da margem no campo Motivo da Solicitação;

Clique na opção **Solicitar Autorização**;

Solicitar Autorização Comercial ✕

Motivo da Solicitação

Produto em estoque por mais de 200 dias e Cliente antigo.

Elaborado por: Maiane Coelho

Aprovado por:

Dealer.net
Automotive Ecosystem

É proibida a reprodução de parte ou todo desta publicação sem a permissão formal dos seus autores. Copyright Ação Informática

IT-01	VENDA BALCÃO	Edição: 0
		Data: 27/03/2012

Gerente Responsável seleciona o item e Autoriza ou Não Autoriza pedido;



Após a autorização comercial, clique **CheckOut** para finalizar o pedido;

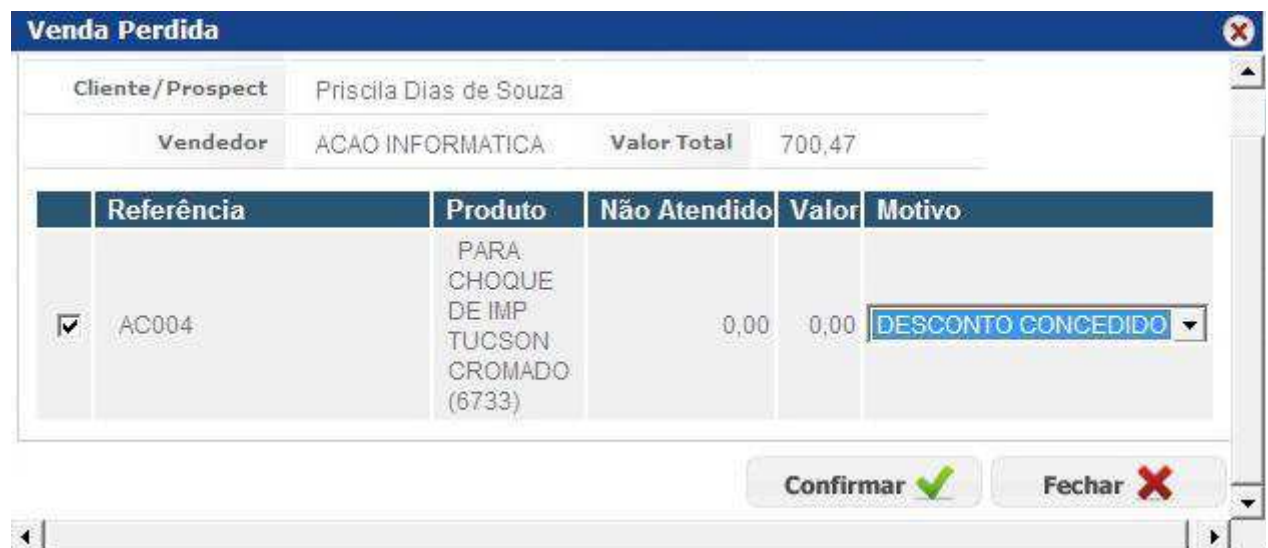
Nota: O Pedido só será efetivado quando o cadastro do solicitante for do tipo **Cliente**.

Caso seja **Prospect** é necessário promover para Cliente.

Caso tenha ocorrência de Venda Perdida, selecione a Lixeira ao lado da Referência;

Na janela Venda Perdida, selecione o Motivo da Venda Perdida no campo Motivo;

Clique **Confirmar**;



Elaborado por: Maiane Coelho	
Aprovado por:	

É proibida a reprodução de parte ou todo desta publicação sem a permissão formal dos seus autores. Copyright Ação Informática