

Regras da Vez - Revisão: 2024-01

Conceitos

Conclusão da Venda: Processo completo de apresentação do produto até o cliente efetuar o pagamento. Caso não haja alguém no pacote, deve-se considerar a finalização dos pacotes.

Direito à Comissão da Venda: O vendedor ou auxiliar terá direito à comissão apenas se concluir todo o processo de venda.

Vez: Refere-se ao vendedor que inicia a venda.

Prioridade do Vendedor: O vendedor tem prioridade sobre o auxiliar de vendas.

Início do Revezamento na Loja: Se houver coincidência de dois vendedores no mesmo momento, aplica-se a seguinte regra para iniciar o revezamento: o vendedor da manhã começa em dias ímpares e o da tarde em dias pares. Posteriormente, alterna-se o vendedor considerando o início.

Revezamento no Huggy: O revezamento no Huggy será considerado independente do revezamento do atendimento em loja. Para ter direito à venda, o vendedor deve se identificar com nome no início do atendimento ou na sequência do atendimento.

Cutucar Atendimento no Huggy: O vendedor deve entrar em contato com os clientes do dia anterior e responder aos que estão aguardando resposta, para lembrar o cliente de responder o que ficou em aberto.

Direito à Venda no Huggy: Se a compra não for finalizada no horário do vendedor que iniciou o atendimento e o cliente tiver escolhido algum produto, a venda dos produtos escolhidos é lançada no nome de quem começou o atendimento.

Direito à Venda de Outros Itens Apresentados: Se o cliente solicitar outros produtos em uma venda já iniciada por outro vendedor ou reserva, a venda pode ser desmembrada e os novos itens poderão ser lançados para o vendedor que deu sequência ao atendimento.

Direito à Venda por Escolha de Vendedor pelo Cliente: Se o cliente chegar na loja e procurar por um vendedor específico, o atendimento deve ser feito pelo vendedor escolhido, independentemente do revezamento. Isso significa que não passa a vez.

Direito à Reserva do Produto: O vendedor pode ter o direito à venda, mesmo em sua ausência, se reservar o produto. A reserva é permitida por até 3 dias, com a obrigatoriedade de ter a data, nome e telefone do cliente e nome da vendedora. Exceções ao período de reserva devem ser autorizadas pelo gerente. Se houver apenas um item em estoque na loja, a reserva só será feita mediante pagamento.

Situações para o Revezamento da Vez:

Na Chegada: Se o vendedor do período chega no horário. Isso significa que se chegar atrasado perde-se a vez.

Na Volta do Almoço/Intervalo: Se o vendedor retorna dentro do horário previsto. Isso significa que se voltar atrasado do intervalo, perde-se a vez.

Na Volta de Outras Ausências: Qualquer outra ausência do vendedor, por exemplo, se saiu da loja. Isso significa que enquanto ausente o vendedor não tem direito a vez.

Situações do Início da Vez:

- Se houver apenas um vendedor, ele inicia a vez.
 - Se houver dois ou mais vendedores, aplica-se a regra do início do revezamento.
 - Se houver um vendedor e um auxiliar de vendas, o vendedor tem prioridade no atendimento.
 - Se o auxiliar estiver substituindo o vendedor, aplicam-se as regras de revezamento entre vendedores.
-

Situações em que Passa a Vez:

Na Loja:

- Durante intervalos de lanche ou almoço (é obrigatório ausentar-se do salão e tirar o tempo mínimo obrigatório do intervalo).
- Se o cliente procura por algo que não temos, mesmo que o vendedor não apresente outras opções.
- Na ida ao banheiro, caso entre algum cliente.
- Se o cliente procurar por um vendedor específico e o vendedor solicitado não estiver na loja, a venda é feita por quem está presente, a menos que o produto esteja reservado pelo vendedor ausente.

Atendimento via Chat (Huggy):

- Aplica-se o revezamento do Huggy.
 - Se for respondida qualquer informação referente a produtos e/ou fotos forem enviadas ao cliente, mesmo que ele não goste do produto.
 - Em situações onde o atendimento com o cliente foi iniciado pelo Huggy e o cliente não deixou o produto reservado.
-

Advertências: Se for constatada má-fé no cumprimento das regras, o colaborador poderá receber alguma advertência. Ao assinar o vendedor declara como ciente das regras.