

POP 1 - VERIFICAR PEDIDOS COM SALDO DEVEDOR

- Acessar o Giox
- Acessar: Distribuição/expedição.
- Com a bolinha do mouse ou na seta do teclado, localizar a carga a ser aferida.
- Clicar em “EXPEDIR” (todos pedidos pendentes de pagamentos estão na cor laranja).
- Passar mouse em cima da palavra PENDENTE (de cor laranja) para ver o valor pendente de pagamento.
- Se o valor pendente for a baixo de R\$1000,00, não precisa ligar para o cliente.
- Se o valor pendente for **acima** de R\$1.000,00. Identificar forma de pagamento (cartão ou dinheiro).
- **ATENÇÃO:** Para identificar a forma de pagamento, clicar no número do pedido (vai abrir o pedido) e clicar em FATURA. Ler em CONDIÇÕES DE PAGAMENTO do pedido qual é a forma. (Retornar a tela anterior para ver número do telefone do cliente).
- **Se for dinheiro:** Ligar para o cliente com os seguintes dizeres na abordagem:
 - Bom dia, é o fulano da Santos Madeiras, tudo bom com o senhor?
 - Estamos com um pedido para ser entregue amanhã para o senhor, correto?
 - Estamos ligando para confirmar a entrega para amanhã, como combinado, Vai ter alguém para receber este material?
 - Tem um valor pendente a ser pago na hora da entrega. Em “dinheiro” estará com o senhor ou com a pessoa que vai receber o material?
 - Se estiver com o cliente ou com quem ele indicar para receber, Dizer: Muito obrigado pela atenção, até amanhã.
- **Se o cliente pedir horário da entrega,** Verificar qual posição da carga o pedido está e explicar que não podemos dar horário devido ao trânsito, mas dizer +- o período aproximado.
- **ATENÇÃO:** Deixar claro para o cliente que se o dinheiro não estiver na hora que o caminhão chegar a madeira volta para o depósito.
- Se o cliente não tiver o dinheiro, informar ao mesmo que o pedido vai ser retirado da carga e vai ficar aguardando pagamento. (Avisar também o vendedor por e-mail).
- **ATENÇÃO:** Se o cliente não tiver dinheiro, ir no Giox/Distribuição/Expedição e com o mouse clicar no número do pedido, segurar o botão do mouse apertado e arrastar o pedido até a carga CLIENTE VAI LIGAR PEDINDO. Depois ir até o início da tela e clicar em “Salvar”.
- **Se for cartão/depósito:** Ligar para vendedor para ver se “esqueceu” de dar baixa no pedido.
- Para retirar o pedido da carga, clicar com o botão esquerdo do mouse e segurar apertado e arrastar o pedido até a carga CLIENTE VAI LIGAR PEDINDO, quando abrir espaço dentro desta carga, soltar o botão do mouse.
- **IMPORTANTE:** Se não tiver sido pago ainda, avisar ao vendedor por telefone e e-mail que o pedido está sendo retirado da carga combinada e adicionado para carga CLIENTE VAI LIGAR PEDINDO e colocar erro de procedimento para o vendedor.
- **IMPORTANTE II:** Para erro de procedimento acessar CHROME/Na barra de favoritos clicar em INTRANET, clicar em FAZER LOGIN, ir em OUTRAS FERRAMENTAS e no ícone Registro de Desacordo com os Processos na seta escolher a opção POP – Procedimento Operacional Padrão. Ir preenchendo as opções. Departamento que houve a ocorrência: VENDAS /Nome do colaborador (ver o nome do vendedor no

pedido). / LOJA: (ver a loja no pedido). / A OCORRÊNCIA TEM ALGUMA RELAÇÃO COM COTAÇÃO OU PEDIDO? (Escolher opção SIM). QUAL NÚMERO DO PEDIDO? (Ver o número no pedido). **Tarefa em desacordo com o POP (no campo escrever: pedido retirar da carga por estar em cartão e com falta de pagamento antecipado)** Depois de tudo preenchido, clicar em ENVIAR.