

1. OBJETIVO**1.1. Geral**

Garantir a eficácia no processo de vendas para encontrar potenciais clientes e fidelização dos mesmos.

1.2. Específico

Este procedimento tem como objetivo a padronização da sistemática das atividades realizadas pelo setor Comercial/Vendas visando estabelecer e estruturar os processos de vendas para que se tenha um ganho de produtividade além de aumentar a consistência na qualidade e integridade das vendas.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se ao setor Comercial/Vendas.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Não Aplicável.

4. DEFINIÇÕES

Não Aplicável.

5. PROCEDIMENTO

Este procedimento descreve o processo de vendas que é realizado por 2 canais. Os canais de vendas são divididos em externo e interno, conforme abaixo:

Externo: Identificar clientes em potenciais e efetuar a prospecção destes clientes, realizando análise do perfil e requisitos de atendimento. Após a conquista do cliente, realizar visitas de relacionamento fora da empresa fortalecendo a comunicação eficaz e identificando possíveis oportunidades/melhorias de negócios, alterações nos requisitos do cliente ou de mercado que demandem uma nova análise quanto à condição de atendimento.

Interno: Identificar clientes em potenciais por meio da comunicação através de *newsletter*, listas de contatos, redes sociais, eventos, chats, videoconferências e até mesmo reuniões presenciais, pois a venda é para quem realmente precisa ou quer o produto. Com empatia e habilidade de se comunicar online isso facilita determinar se eles são adequados para a oferta, analisando assim as melhores necessidades, orçamento e intenção de compra. Uma das principais atribuições do atendimento por um vendedor interno é que ele pode alcançar pessoas de todo o país.

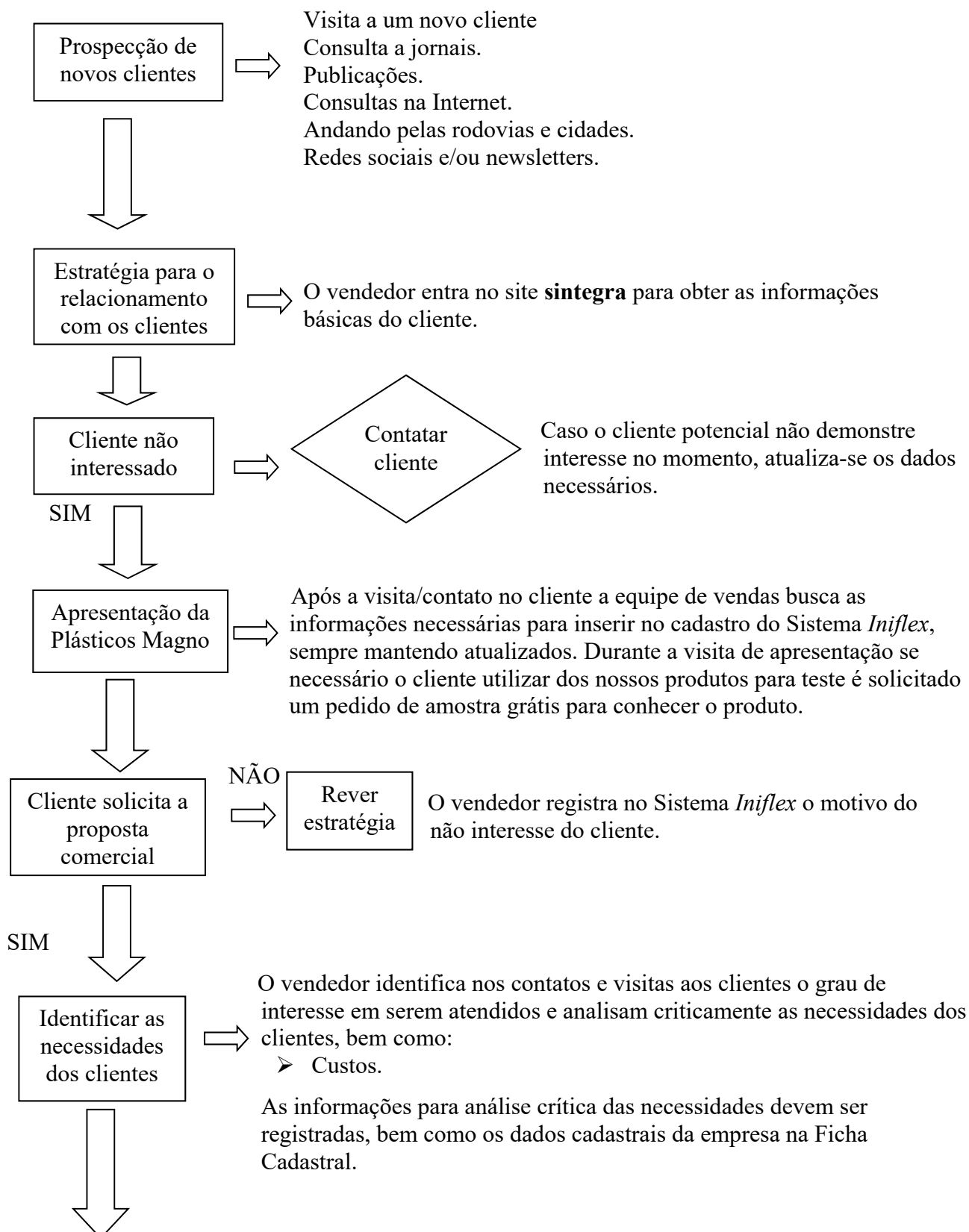
5.1 Responsabilidades

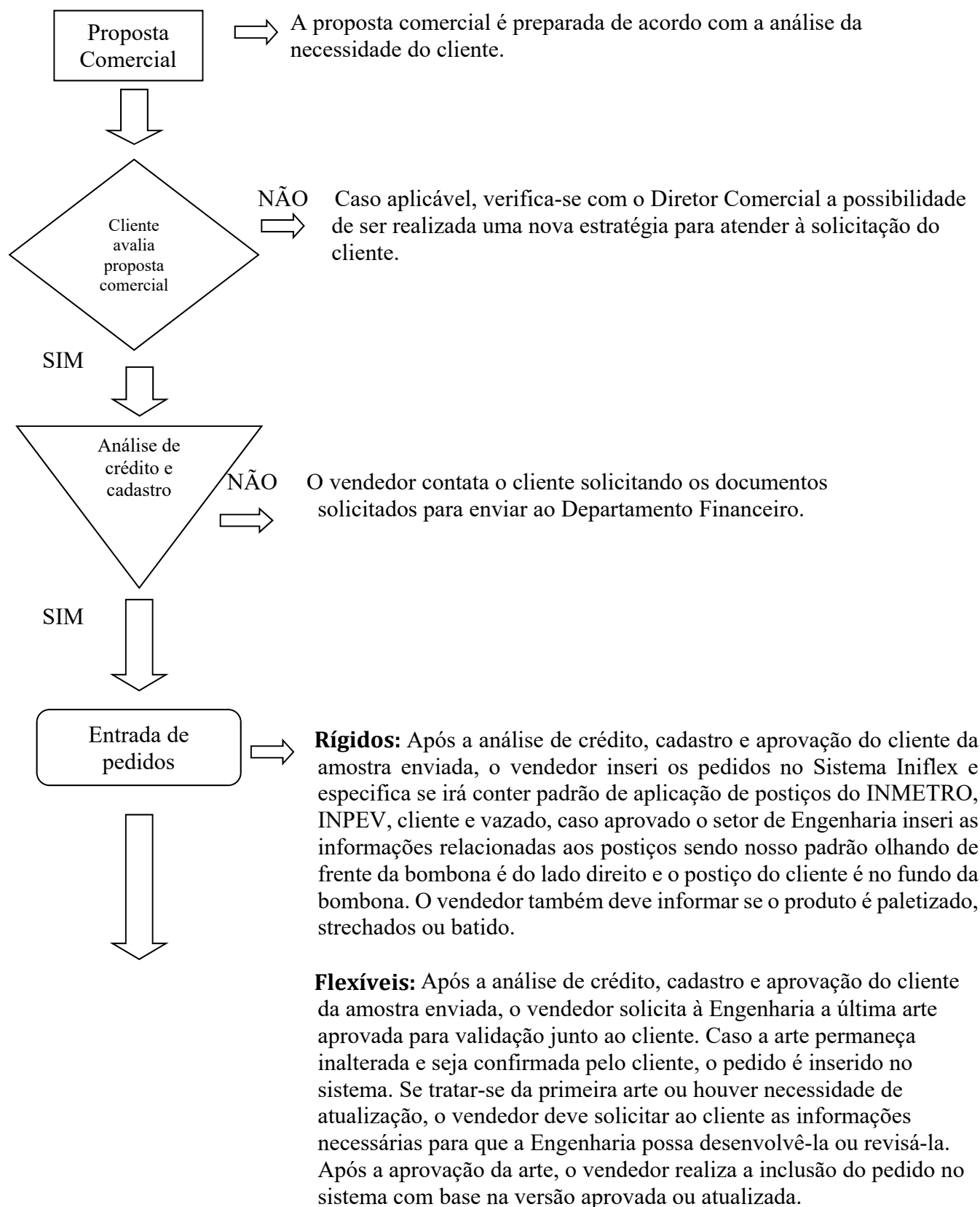
O Diretor Comercial é responsável por manter a equipe informada das práticas comerciais estratégicas, auxiliar na elaboração das ações de marketing para prospecção de clientes potenciais, acompanhar as ações da equipe e analisar os resultados.

5.2 Identificação e Rastreabilidade

Os processos são identificados, dependendo do estágio em que se encontra, por meio de:

- Nome do cliente.
- Código do cliente no sistema.

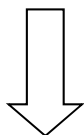
5.3 Fluxograma do Processo (Prospecção de Clientes)



Comunicação
com os clientes



Os vendedores visam manter todos os clientes cadastrados e atualizados e incluem no Sistema *Iniflex*, conforme a comunicação com o cliente.

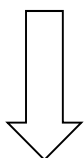


Alterações
de pedidos



Quando houver necessidade de alterações de pedidos, caso o cliente não queira mais o produto adquirido, é necessário comunicar o setor de Faturamento para cancelar o pedido que deve seguir o item 5.15 na IT_061_Atividades_Departamento_Faturamento.

Quando aumentar a quantidade do pedido deve-se abrir um novo pedido, **não** alterar os pedidos anteriores, pois o mesmo já se encontra em produção.

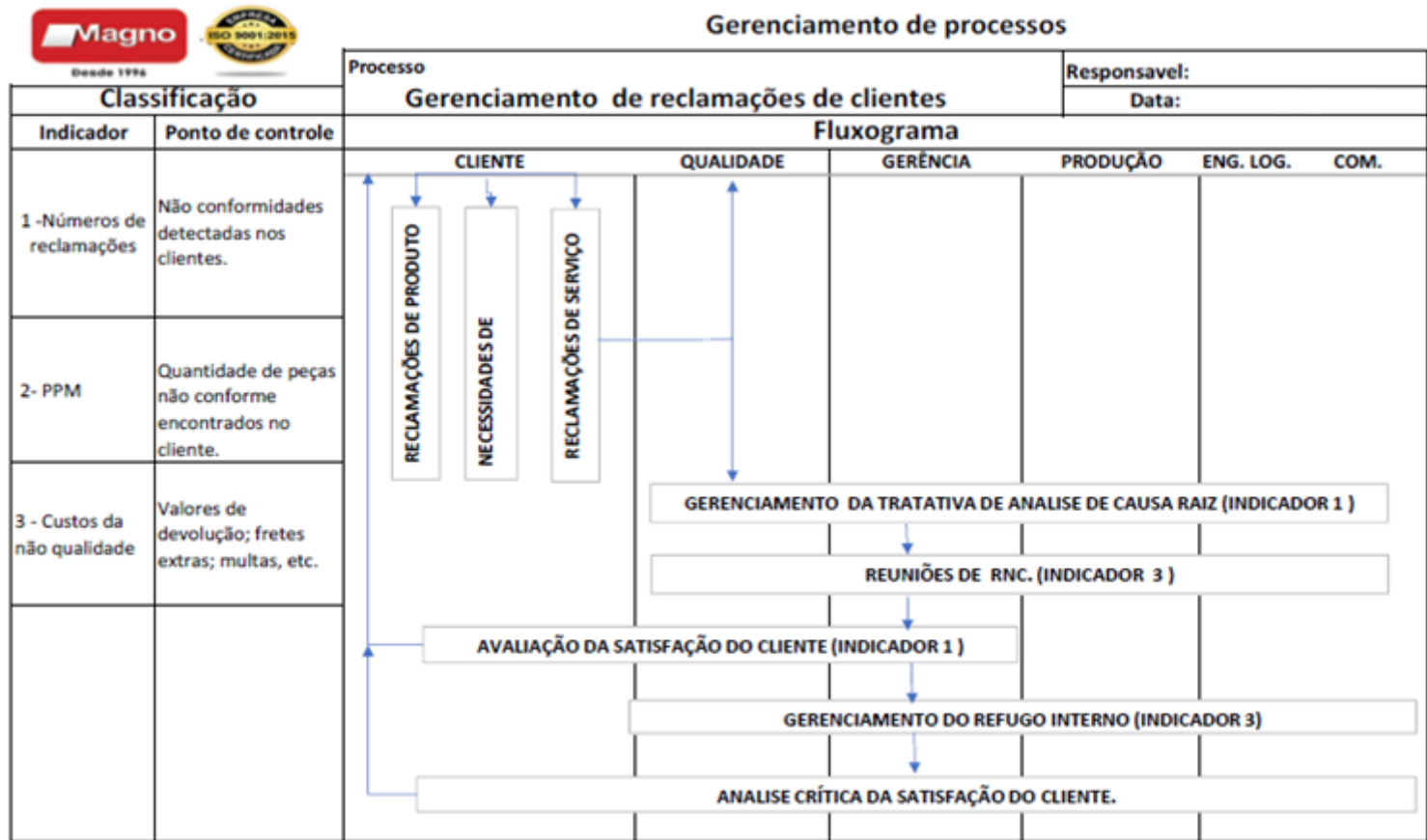


Manter
o cliente



Os clientes visitados/contatados nesse período, sempre que evidenciarem insatisfações, sugestões ou detectado de algum problema em potencial deverão serem atendidos de forma imediata pelo **suporte técnico** da Plásticos Magno, juntamente com os envolvidos no processo e após se necessário o Controle de Qualidade abrirá uma não conformidade através do preenchimento do FRQ_021_Registro_Não_Conforme_Ação_Corretiva.

5.4 Suporte Técnico



6. CONTROLE DE REGISTROS

- FRQ_021_Registro_Não_Conforme_Ação_Corretiva.
- IT_061_Atividades_Departamento_Faturamento.

7. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Descrição da Alteração
00	24/07/2019	Emissão Inicial.
01	14/01/2022	Revisão Geral.
02	27/10/2022	Item 4: Alteração do item.
03	09/03/2023	Revisão Geral.
04	24/10/2023	Alteração do título.
05	19/03/2025	Itens: 5 e 5.3: Alteração dos itens.
06	01/06/2026	Item: 5.3: Inclusão das orientações para entrada de pedidos de produtos rígidos e flexíveis, abrangendo critérios de aplicação de postigos, validação de arte e atualização de pedidos.

	Data	Nome Digitado	Assinatura ou Rubrica
Revisado por	28/05/2026	Larissa de Cássia Rodrigues	
Verificado por	29/05/2026	Maria Andréia Furlan	
Aprovado por	01/06/2026	Rafael Seixas Amaral	