

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 1/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

Elaboração		Aprovação	
Nome:	Marleen Luziani da Rosa	Nome:	Matheus Menezes
Sector:	Gestão e Processo de Varejo	Sector:	Porcelanateria
Cargo:	Analista de processos	Cargo:	

HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão	Data da Revisão	Descrição da Revisão
00	08/06/2022	- Inicial

INTRODUÇÃO

A loja com solução completa para projetos residenciais e comerciais, a operação de Porcelanateria está sendo implantada para potencializar as vendas da Portobello Shop, tendo o especificador como foco de atuação na especificação dos materiais para mobiliários e bancadas, gerando vendas para a rede de marmorarias como insumo dos mesmos.

OBJETIVO

Descrever o processo de Porcelanateria, do Orçamento até a Entrega.

ABRANGÊNCIA

Portobello Shop.

GENERALIDADES

Salesforce

RESPONSABILIDADES

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 2/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

PORTOBELLO SHOP - LOJAS

CONSULTOR DE VENDAS:

- Captar oportunidades através da rede de arquitetos parceiros;
- Realizar a abordagem e apresentação do canal junto ao cliente;
- Realizar a especificação do material junto ao cliente;
- Criar ou solicitar, e apresentar o orçamento ao marmorista;
- Acompanhar o pedido, pagamento e entrega.

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 3/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

	SUMÁRIO
--	----------------

1.1 CAPTAÇÃO DE PROJETOS	4
1.2 ABORDAGEM	4
1.3 CAPTAÇÃO DE MARMORISTA	4
1.4 CREDENCIAMENTO DE MARMORARIA	5
1.5 ORÇAMENTO	8
1.5 PEDIDO	20
1.5.1 CANCELAMENTO OU ALTERAÇÃO NO PEDIDO	22

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 4/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

INSTRUÇÕES

1.1 CAPTAÇÃO DE PROJETOS

A captação de projetos deve ser realizada através dos canais digitais, GESP, Loja, a fim de encontrar projetos os quais sejam com foco na atuação na especificação dos materiais para mobiliários e bancadas, gerando vendas para a rede de marmorarias como insumo dos mesmos.

A captação na loja deve acontecer através do Arquiteto que está na loja com projeto de piso e parede, a parte da bancada deve ir para especificação.

1.2 ABORDAGEM

Nos atendimentos aos profissionais da rede Portobello Shop, o Consultor deve atender aos clientes conforme treinamentos passados na academia.

Além dos treinamentos postos na Academia, neste momento é de extrema importância que o consultor de vendas aborde todos os arquitetos, informando o fato do marmorista ter uma condição especial nesse canal.

1.3 CAPTAÇÃO DE MARMORISTA

A captação do Marmorista deve ocorrer após o momento em que está sendo escolhido os materiais para o projeto, ou seja, no momento de especificação com o arquiteto, após o consultor de vendas apresentar o canal, o arquiteto deve indicar ou levar ao marmorista que fechará a venda.

1.4 CREDENCIAMENTO DE MARMORARIA

Para credenciar um marmorista, deve ser aberto chamado no Help. Para acessar o help, deve ser nesse link: <https://help.portobello.com.br/shop/> (Fig. 1)

Portobello shop	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 5/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

Fig. 1 - Acesso ao Help

Clicar em Comercial (Fig. 2)



Fig. 2 - Clicar em Comercial

A tela abrirá automaticamente, e deve clicar em Abrir Chamado no sinal do +, no canto superior esquerdo (Fig. 3)

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 6/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

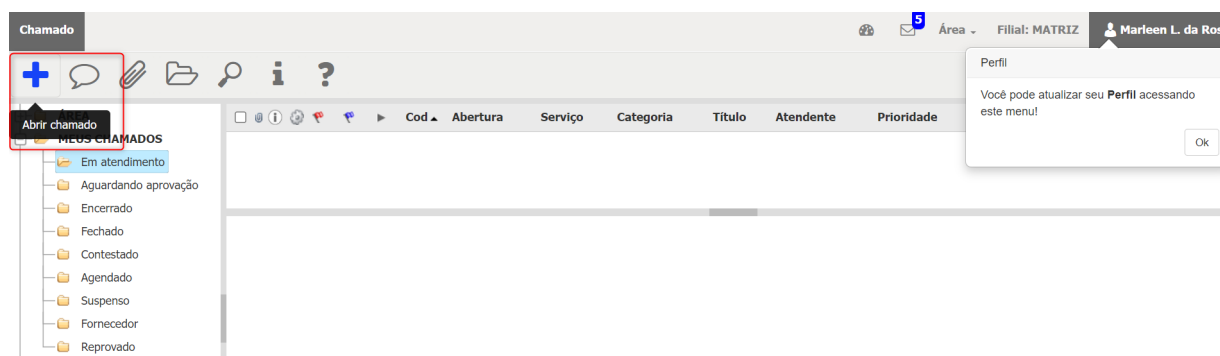


Fig. 3 - Abrir novo chamado

No item área, deve selecionar Comercial, conforme figura abaixo (Fig. 4)

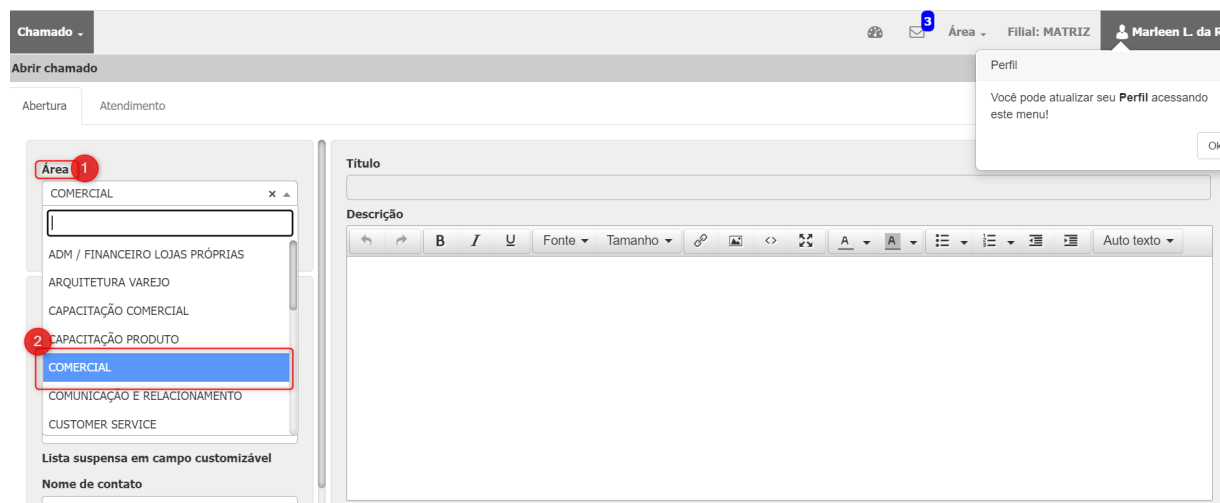


Fig. 4- Campo de inserção de área que receberá o chamado

Em serviço selecionar Porcelanateria (Fig. 5)

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 7/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

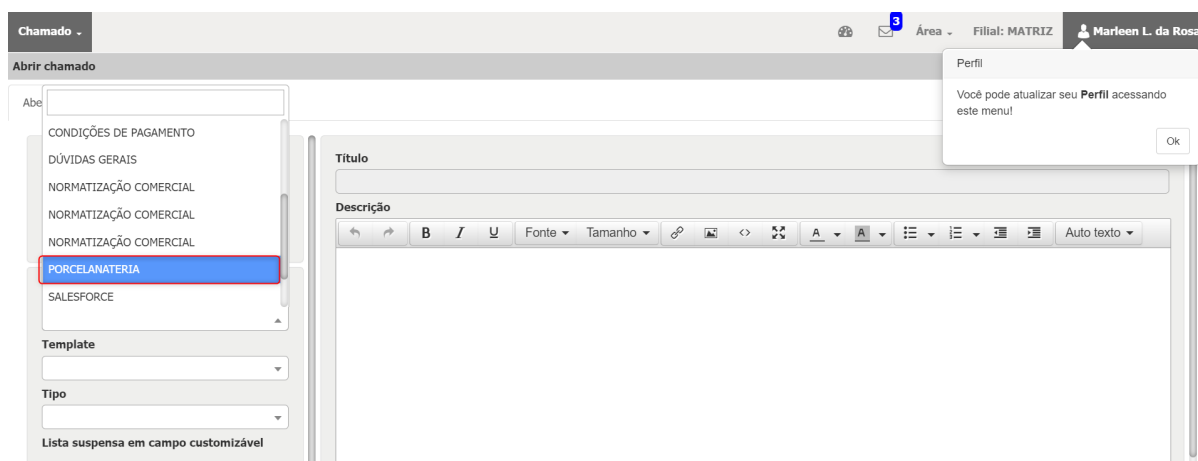


Fig. 5 - Selecionar o serviço

Em template, credenciamento de Marmoraria (Fig. 6)

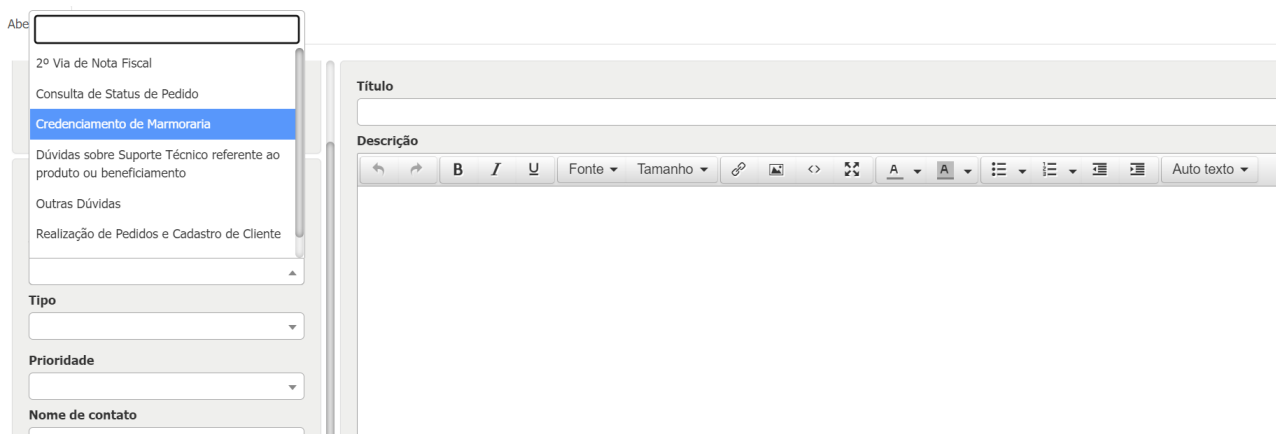


Fig. 6 - Selecionar o template

Automaticamente aparecerá a seguinte, onde deve ser preenchido os dados necessários (Fig. 7)

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 8/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

Credenciamento de Marmoraria

Características

Razão Social:

Nome Fantasia:

Localização/
Endereço:

Possui Showroom:

☐ SIM
☐ NÃO

Caso sim, descreva o endereço:

Bairro:

Cidade:

Anexar foto da fachada e internamente

Cancelar

Confirmar

Fig. 7 - Tela para preenchimento de informações

Depois de todas as informações inseridas, basta clicar em gravar

1.5 ORÇAMENTO

Essa etapa deve ser realizada entre o consultor de vendas e o marmorista, onde o consultor irá realizar o orçamento e enviar ao marmorista.

IMPORTANTE: o orçamento deve ser realizado dentro do sistema Salesforce, assim como o pedido. Para isso deve ser seguido as etapas abaixo:

Acessar o link <https://portobelloshop.my.salesforce.com/> e inserir nome do usuário e senha, e clicar em Fazer login (Fig. 8)

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 9/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			



Fig. 8 - Acesso ao Salesforce

Após realizar o login, a seguinte tela abrirá (Fig. 9)

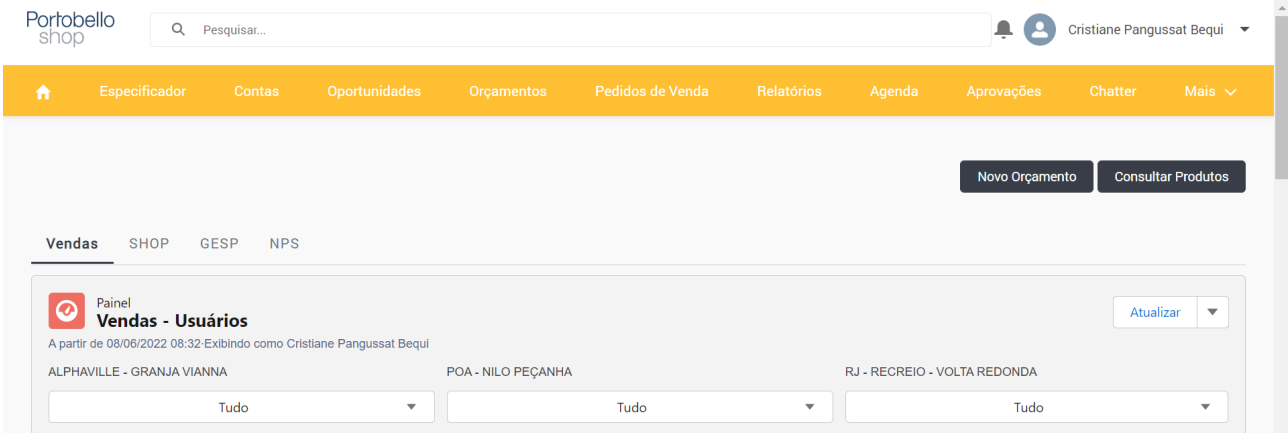


Fig. 9 - Áreas do Salesforce

Para abrir um novo orçamento, deve clicar em Novo Orçamento, no canto direito superior da tela (Fig. 10)

Portobello shop	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 10/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

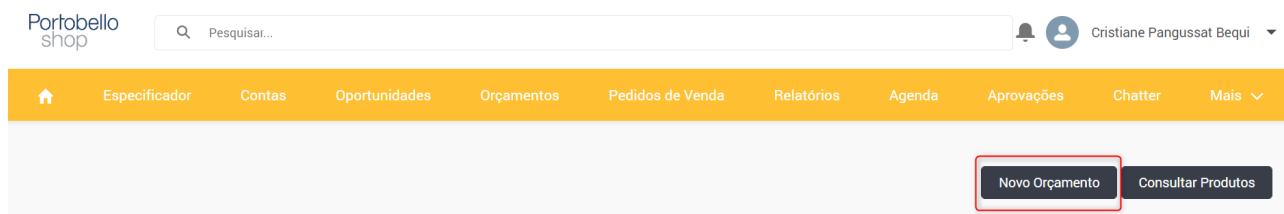


Fig. 10 - Abrir novo orçamento

Após clicar em Novo Orçamento, a tela abaixo será aberta. Nessa tela, devem ser inseridas todas as informações necessárias que contemplam o orçamento, como cliente com CNPJ, especificador (Fig. 11)

 This screenshot displays the 'Novo Orçamento' (New Budget) form. At the top, there is a progress bar with three steps: '1. Identificação do Cliente' (highlighted in blue), '2. Inclusão de Produtos/Serviços', and '3. Condição de Pagamento'. Below the progress bar, the form is divided into sections. The first section, 'Tipo Orçamento', is highlighted with a red box and contains two buttons: 'Varejo' and 'Porcelanateria'. The second section, 'Conta Cliente', contains two buttons: 'Consultar Conta/Cliente' and 'Nova Conta/Cliente'. Below these sections, there is a search bar labeled 'Nome/CPF/CNPJ' with a placeholder 'Nome do Cliente' and a magnifying glass icon.

Fig. 11- Campo de inserção de informações para Novo Orçamento

ATENÇÃO: o orçamento de Porcelanateria possui alguns campos diferentes necessários, para iniciar o novo orçamento de Porcelanateria, em Tipo Orçamento deve clicar em Porcelanateria (Fig. 12)

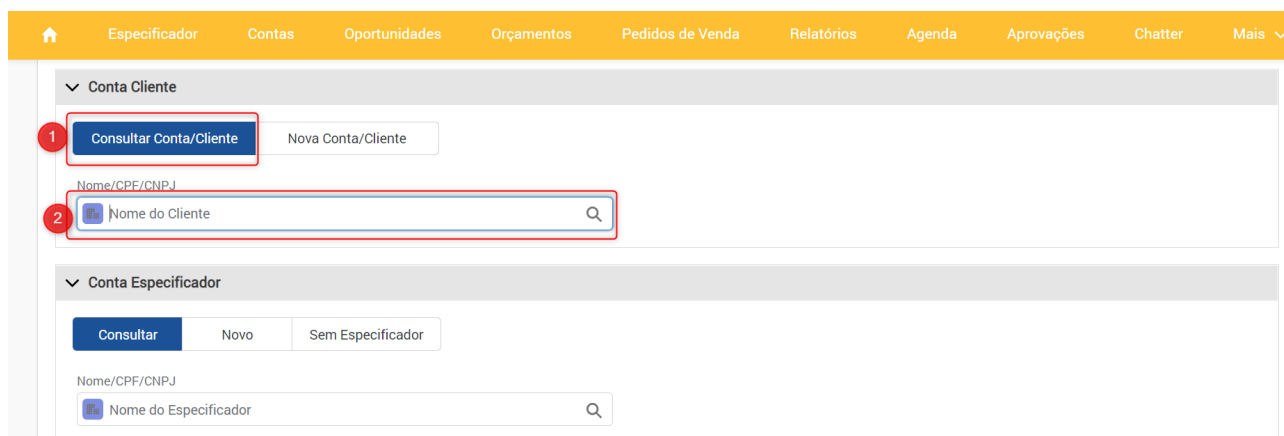
	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 11/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			



The screenshot shows the '1. Identificação do Cliente' (Client Identification) step in the budgeting process. Under 'Tipo Orçamento' (Budget Type), 'Porcelanateria' is selected. Under 'Conta Cliente' (Client Account), the 'Consultar Conta/Cliente' button is visible.

Fig. 12 - Selecionar o Tipo Orçamento

Após selecionar o Tipo Orçamento, deve inserir o cliente (Marmorista). É necessário clicar em Consultar Conta/Cliente se o Marmorista já tiver cadastro na Portobello. A consulta deve ser realizada inserindo o CNPJ no Nome do Cliente, e somente CNPJ onde a conta esteja selecionada como Porcelanateria (Fig. 13)



The screenshot shows the 'Conta Cliente' section. The 'Consultar Conta/Cliente' button is highlighted with a red box and a red circle with the number 1. Below it, the 'Nome/CNPJ' field is highlighted with a red box and a red circle with the number 2.

Fig. 13 - Tela para inserção de CNPJ de cliente

Caso contrário, se o marmorista ainda não tiver cadastro na Portobello, deve realizar um pré cadastro a fim de realizar o orçamento. Para isso, deve clicar em Nova Conta/Cliente (Fig. 14) e preencher as informações necessárias.

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 12/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			



Fig. 14 - Informações a serem preenchidas para pré cadastro

Após deve seguir com o preenchimento, informar o especificador, e após as informações complementares (Fig. 15)



Fig. 15 - Informações a serem preenchidas

Após todas as informações estarem devidamente preenchidas, deve clicar em Avançar (Fig. 16)

Portobello shop	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 14/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

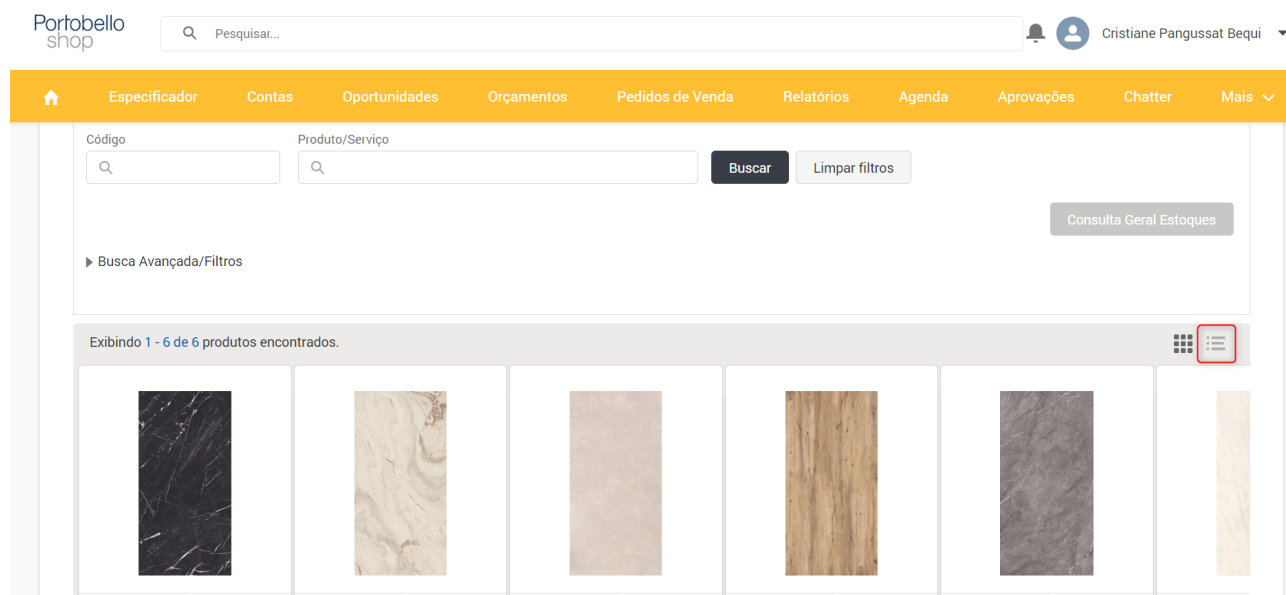


Fig. 18 - Inserção de produtos

Tela com os produtos abaixo a serem inseridos para orçamento (Fig. 19)

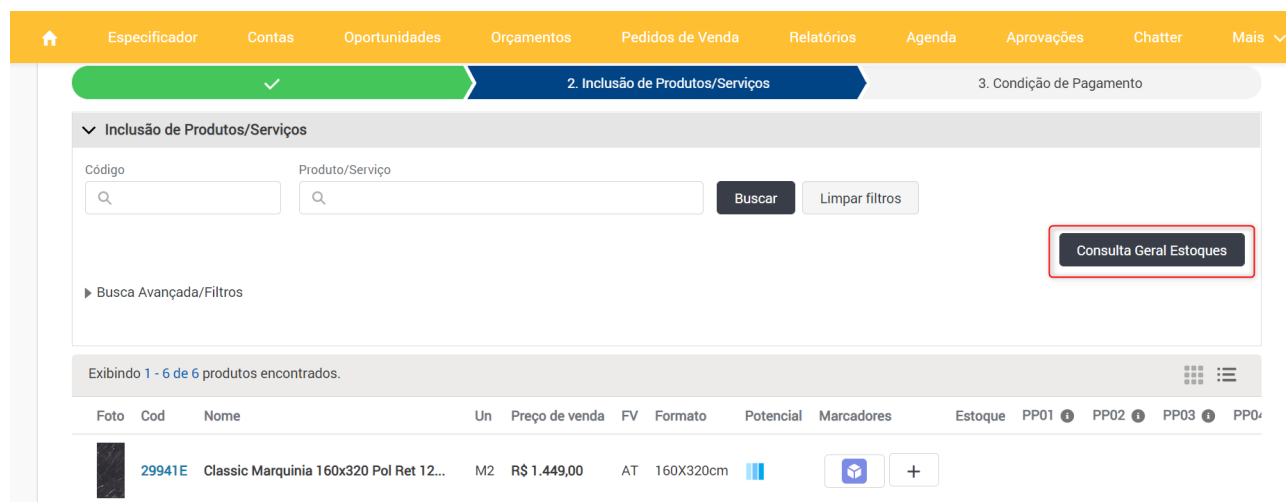


Fig. 19 - Tela de estoque de produtos

Após clicar em estoque os produtos aparecerão com suas respectivas quantidades (Fig. 20)

Portobello shop	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 15/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

Busca Avançada/Filtros

Consulta Geral Estoques

Exibindo 1 - 6 de 6 produtos encontrados.

Foto	Cod	Nome	Un	Preço de venda	FV	Formato	Potencial	Marcadores	Estoque	PP01	PP02	PP03	PP0
	29941E	Classic Marquinia 160x320 Pol Ret 12...	M2	R\$ 1.449,00	AT	160X320cm				1.121,28	10,24	0,00	0,00
	29947E	Siena Chianti 160x320 Pol Ret 12mm	M2	R\$ 1.449,00	AT	160X320cm				1.274,88	0,00	0,00	0,00

Fig. 20 - Produtos com estoque

Para realizar o orçamento, é necessário inserir os produtos desejados, para isso deve clicar no item mais abaixo do produto (Fig. 21)



Fig. 21 - Inserção de produtos para orçamento

Após clicar no botão mais, deve inserir a quantidade em metros quadrados desejada pelo cliente, a data do desejo do cliente e o ambiente no qual será colocado o produto (Fig. 22)

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 16/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

Produtos e Serviços Adicionados											
COD	NOME	UN	PREÇO VENDA	QTD	PREÇO TOTAL	FV	DESEJO DO CLIENTE	AMBIENTE	COMP	POTENCIAL	INFI
29941E	Classic Marquinia 160x320 Pol Ret 12mm	M2	R\$ 1.449,00	10,24	R\$ 14.837,76	AT	22/06/2022	Banhe	+		

Fig. 22 - Informações a serem preenchidas

Após colocar todos os produtos e informações necessárias de cada um, é necessário clicar em avançar para inserção de condição de pagamento (Fig. 23)

Produtos e Serviços Adicionados											
COD	NOME	UN	PREÇO VENDA	QTD	PREÇO TOTAL	FV	DESEJO DO CLIENTE	AMBIENTE	COMP	POTENCIAL	INFI
29941E	Classic Marquinia 160x320 Pol Ret 12mm	M2	R\$ 1.449,00	10,24	R\$ 14.837,76	AT	22/06/2022	Banhe	+		

Voltar
Avançar

Fig. 23 - Informações preenchidas

Tela que abrirá para colocar a condição de pagamento (Fig. 24)

Especificador
Contas
Oportunidades
Orçamentos
Pedidos de Venda
Relatórios
Agenda
Aprovações
Chatter
Mais

2. Inclusão de Produtos/Serviços
3. Condição de Pagamento

Produtos Adicionados
TOTAL DE PRODUTOS: R\$ 14.837,76

COD	NOME	LOTE	UN	PREÇO DE VENDA	QTD	PREÇO TOTAL	FV	DATA DESEJO	CORTE	PESO	POTENCIAL
29941E	CLASSIC MARQUINIA 160X320 POL RET 12MM	-	M2	R\$ 1.449,00	10,24	R\$ 14.837,76	AT	22/06/2022	NÃO		

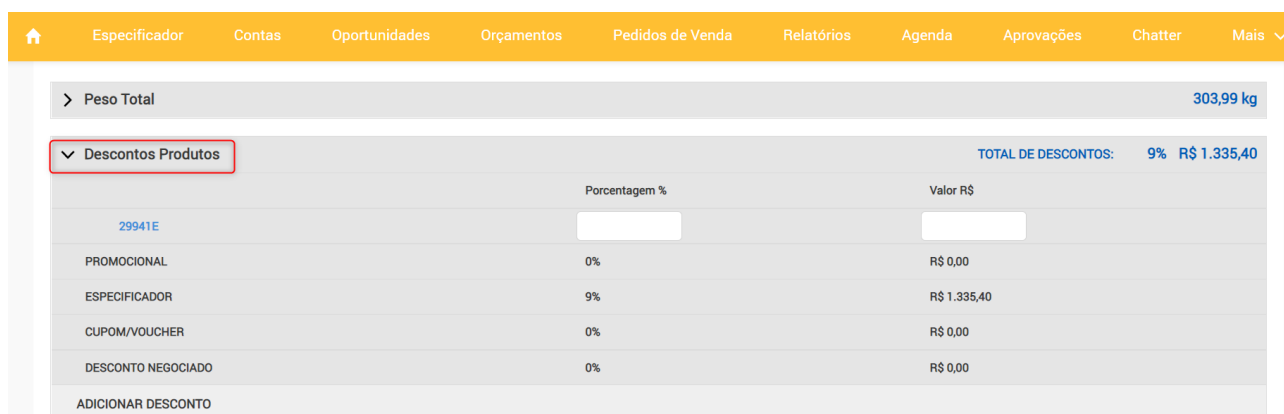
Peso Total
303,99 kg

Descontos Produtos
TOTAL DE DESCONTOS: 9% R\$ 1.335,40

Fig. 24 - Informações a serem preenchidas de condição de pagamento

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 17/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

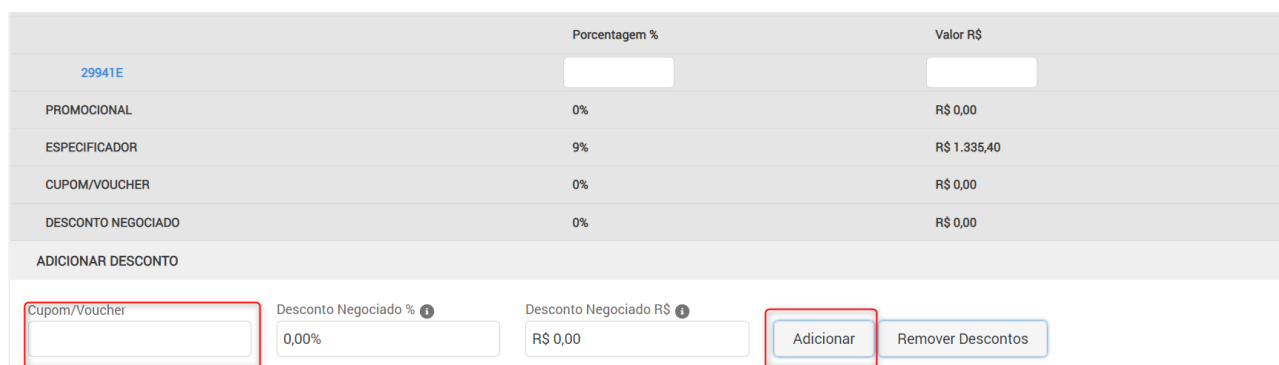
No item Descontos Produtos, é possível inserir os descontos permitidos pela política comercial da empresa (Fig 25),



	Porcentagem %	Valor R\$
29941E		
PROMOCIONAL	0%	R\$ 0,00
ESPECIFICADOR	9%	R\$ 1.335,40
CUPOM/VOUCHER	0%	R\$ 0,00
DESCONTO NEGOCIADO	0%	R\$ 0,00
ADICIONAR DESCONTO		

Fig. 25 - Tela para inserir descontos

O canal Porcelanateria ainda terá um cupom de descontos, onde será possível inserir no espaço de cupom/voucher. Após essa inserção basta clicar em Adicionar (Fig. 26)



	Porcentagem %	Valor R\$
29941E		
PROMOCIONAL	0%	R\$ 0,00
ESPECIFICADOR	9%	R\$ 1.335,40
CUPOM/VOUCHER	0%	R\$ 0,00
DESCONTO NEGOCIADO	0%	R\$ 0,00
ADICIONAR DESCONTO		

Cupom/Voucher:
 Desconto Negociado %:
 Desconto Negociado R\$:

Fig. 26 - Tela para inserir descontos

Importante: o campo frete deve ficar em branco, pois será CIF.

A forma de pagamento deve ser flegada (Fig. 27), a forma será em crediário, onde pode ser parcelada em até 5x.

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 19/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

Aparecerá na tela abaixo o valor de desconto, o valor do orçamento fechado, é necessário clicar em Finalizar Orçamento (Fig. 30)

> Análise de Crédito

Totalização

Valor de Produtos R\$ 14.837,76	Total de Descontos R\$ 1.605,45 (10.82%)	Total de Acréscimos R\$ 0,00 (0%)	Frete R\$ 0,00	Venda Líquida R\$ 13.232,31
------------------------------------	---	---	-------------------	---------------------------------------

Voltar
 Finalizar Orçamento

Fig. 30 - Tela com valor do orçamento

Após clicar em Finalizar Orçamento, a seguinte tela irá aparecer, basta clicar em Imprimir, para que seu orçamento esteja fisicamente em suas mãos e para mostrar ao cliente (Fig. 31)

Home
 Especificador
 Contas
 Oportunidades
 Orçamentos
 Pedidos de Venda
 Relatórios
 Agenda
 Aprovações
 Chatter
 Mais

 Orçamento
03548939
 + Seguir
 Imprimir
 Copiar
 Converter em pedido

Nome da oportunidade	Nome da conta	Data de Emissão	Data de Desejo	Validade	Status
Florianópolis - Tiago teste cliente marmoraria - 10...	Tiago teste cliente marmoraria	10/06/2022	22/06/2022	30/06/2022	Aprovado

Detalhes
 Relacionados

 O orçamento número 03548939 - Tiago teste cliente marmoraria foi finalizado e aprovado com sucesso.

Totalização

Valor de Produtos R\$ 14.837,76	Total de Descontos R\$ 1.605,45	Total de Acréscimos R\$ 0,00 (0%)	Frete R\$ 0,00	Venda Líquida R\$ 13.232,31
------------------------------------	---	---	-------------------	---------------------------------------

Fig.31 - Tela do orçamento.

Quando clicar em gerar PDF, o orçamento ficará disponível para impressão (Fig. 32)

Portobello shop	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 20/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

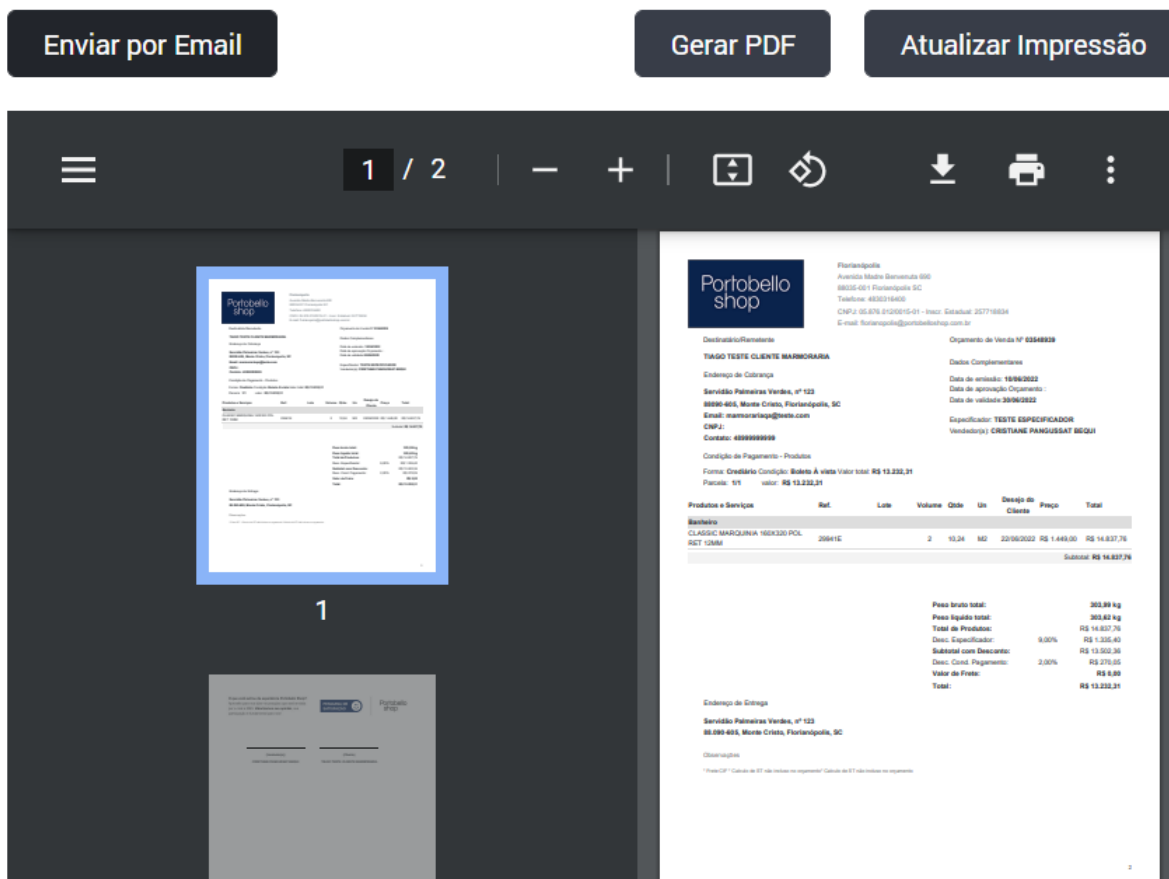


Fig. 32 - Tela para impressão do orçamento

1.5 PEDIDO

Após o orçamento aprovado pelo cliente, deverá ser transformado em pedido.

Para isso, o consultor deve clicar em converter em pedido, no canto superior direito da tela (Fig. 33)

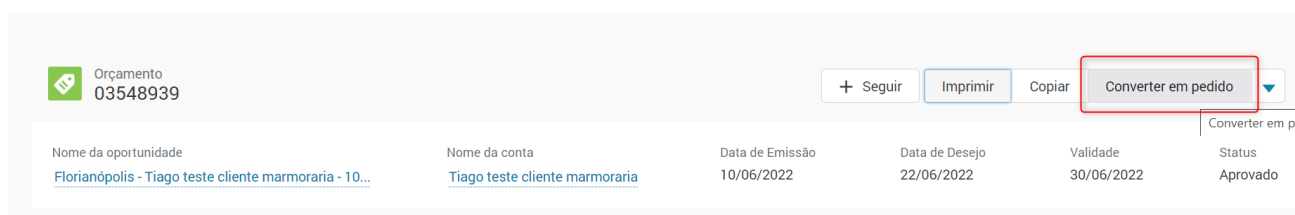


Fig. 33 Converter o orçamento em pedido

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 21/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

Será consultado se o item possui estoque, caso não tenha, quando será a previsão de produção (Fig. 34)

Validação de Estoques

COD	NOME	Comp.	UN	QTD	FV	DATA DESEJO	LOCAL	PREVISÃO PRODUÇÃO
29941E	CLASSIC MARQUINIA ...		M2	10,24	AT	22/6/2022	PPE	7/11/2022

Fig. 34 Consulta de estoque do produto

O cliente aceitando a data, ou se já possui estoque, basta clicar em Prosseguir, abaixo na tela. Após abrirá a seguinte tela, será necessário preenchimento do check list abaixo (Fig. 35)

IMPORTANTE: preenchimento de todas as informações, inclusive no campo Adicionais, incluir nos comentários 03 referências comerciais do cliente (Fig. 36)

Dados da Conta	Endereço de cobrança	Endereço de entrega	Contato	Entrega	Armazenar	Dificuldade	Adicionais
* Nome da conta Razão/Social Tiago teste cliente marmoraria							
* CNPJ 							
Preencha esse campo.							
* Celular (48) 99999-9999							
* Telefone (48) 99999-9999							
* E-mail marmorariaqa@teste.com							
Inscrição Estadual							

Fig. 35- Informações para executar o pedido

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 22/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

Dados da Conta
Endereço de cobrança
Endereço de entrega
Contato
Entrega
Armazenar
Dificuldade
Adicionais

Comentários

Fig. 36- Informações de referências comerciais do cliente

Após todas as informações estarem preenchidas na última tela, basta clicar em Enviar pedido. Aparecerá orçamento convertido com sucesso.

Neste momento automaticamente será enviado um email ao Backoffice da Porcelanateria, informando que foi aberto este pedido.

O Backoffice do canal deve inserir esse pedido no Oracle.

Acompanhamento do pedido

Pode ser aberto chamado no help, a fim de consultar o status do pedido. No mesmo caminho mostrado na Fig 1. no template, deve clicar em Consulta de Status de Pedido e inserir CNPJ e Ordem de Venda, da mesma forma para 2ª via de nota fiscal.

1.5.1 CANCELAMENTO OU ALTERAÇÃO NO PEDIDO

Na situação onde o cliente deseje cancelar e/ou alterar algum item do pedido, o Consultor deverá avaliar, primeiramente, se o pedido foi faturado ou não.

Se for faturado, o procedimento deverá ser o de: [DEVOLUÇÃO OU TROCA](#).

Se ainda não houver sido faturado, o Consultor deverá seguir com o procedimento:

Procedimento para solicitar cancelamento ou alteração de pedidos (antes do faturamento)

- Acessar o [Help](#);
- Clicar em “Central de Atendimento” (Fig. 36).

Portobello shop	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 23/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

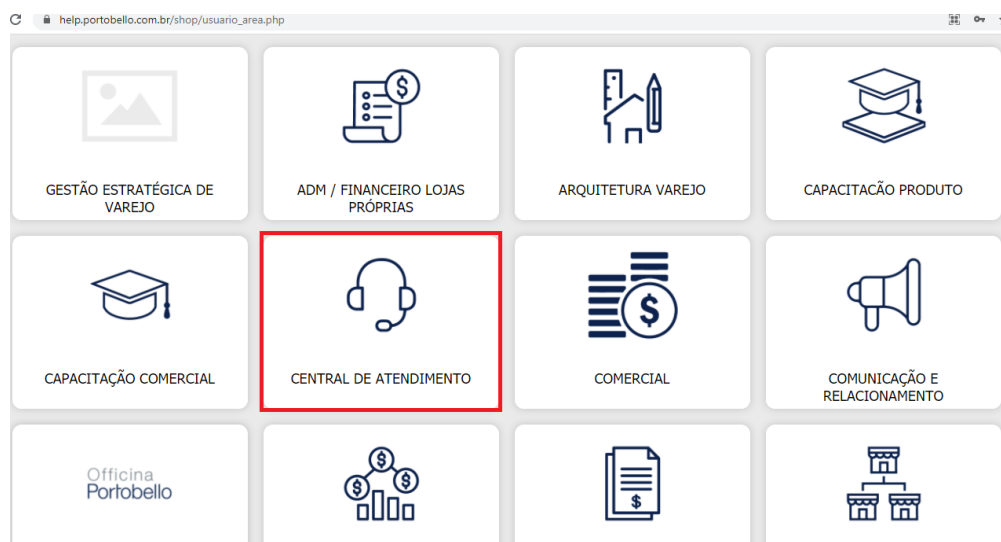
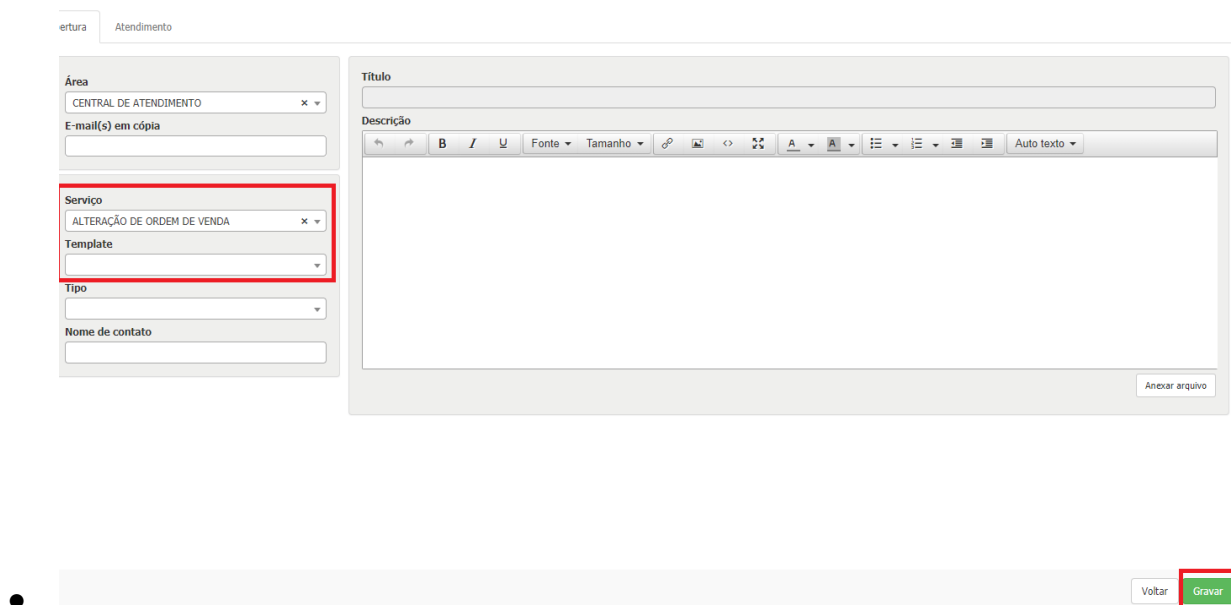


Fig. 36 - Tela inicial Help Portobello.

- No campo “Serviço”, escolher a opção “ALTERAÇÃO DE ORDEM DE VENDA” (Fig.25);
- Em seguida, no campo “Template”, escolher qual tipo de alteração será realizada.
- Preencher com as informações solicitadas.
- Clicar em “Gravar” (Fig.37).

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 24/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			



ertura Atendimento

Área
CENTRAL DE ATENDIMENTO x

E-mail(s) em cópia

Serviço
ALTERAÇÃO DE ORDEM DE VENDA x

Template

Tipo

Nome de contato

Título

Descrição

Fonte Tamanho

Anexar arquivo

Voltar Gravar

Fig. 37 - Tela para preenchimento das informações do chamado.

1.5.2 DEVOLUÇÃO OU TROCA DE ITEM NO PEDIDO

Na situação onde, após o faturamento, o cliente desejar devolver algum item do pedido, o Consultor deverá abrir o chamado do help. O Canal manterá o Consultor atualizado com o andamento da solicitação.

1.6 ENTREGA

O processo da operação de entrega seguirá com as etapas internas de:

Compra: fluxo onde a área de GATE alocará o pedido com o estoque disponível;

Agendamento: fluxo onde a área Logística seguirá com o contato para agendamento da entrega ao cliente;

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 25/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

Expedição: fluxo onde a área de Expedição seguirá com a preparação do pedido para que a Transportadora colete e entregue ao cliente;

Entrega: a entrega será realizada pelo CD sem custo adicional ao marmorista.

Observação: a entrega apenas pode ocorrer no endereço de CNPJ do cliente, não sendo aceito entregas em endereços distintos ao do CNPJ do cliente.

Faturamento: fluxo a Expedição emitirá a NF e enviará ao email de cadastro do cliente.

1.7 PAGAMENTO

Logo após o envio da NFe ao cliente, o fluxo de pagamento seguirá da seguinte forma, se for pagamento parcelado, caso seja pagamento antecipado, o cliente receberá o boleto após dois dias a implantação do pedido.

Para isso, o Consultor Corporativo deverá orientar o cliente a seguir o seguinte procedimento:

- O cliente deverá acessar o [Portal de Boletos da Portobello](#); (Fig.38)
- Inserir o CNPJ;
- Emitir o boleto;

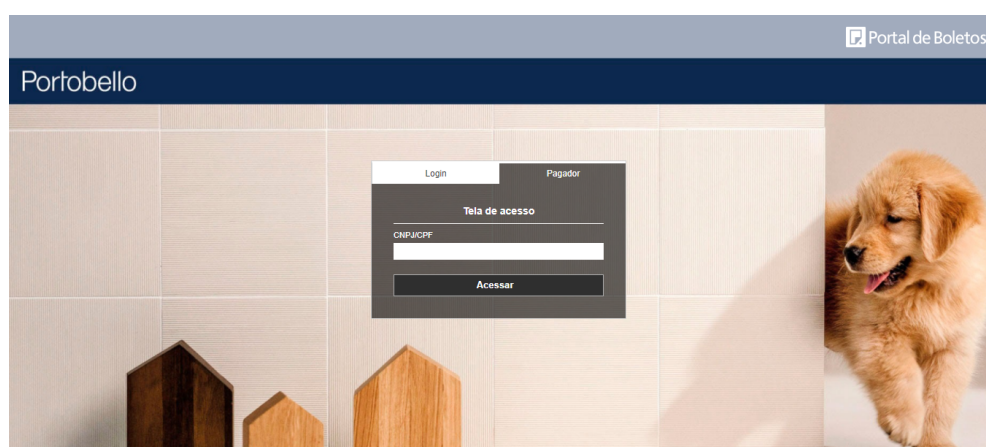


Fig. 38 - Portal de Boletos - Portobello.

ATENÇÃO: É importante garantir que o email cadastrado do cliente esteja correto.

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 26/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

Após emissão do boleto o cliente deverá realizar o pagamento e encaminhar o comprovante ao Consultor Corporativo.

1.8 ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Na hipótese de algum produto chegar com avarias e/ou errado no cliente, o Consultor Corporativo deverá orientar o cliente a realizar a ressalva na NF, tirar fotos do produto e da NF, e encaminhar via e-mail para ele. (Fig. 39).

Recebido o e-mail, o Consultor deverá criar um atendimento no Hbtec, acessando o site www.sac.portobello.com.br e inserindo o usuário e senha (Fig. 28).

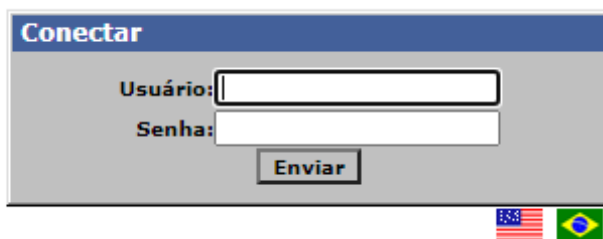


Fig. 39 - Tela de acesso do Hbtec

Em seguida, deverá preencher todos os dados do cliente e do produto reclamado, levando em consideração que todos os campos que possuem (*) são campos de preenchimento obrigatório (Fig. 40).

Importante: A NF solicitada é referente à PBG S/A/Loja.

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 27/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			

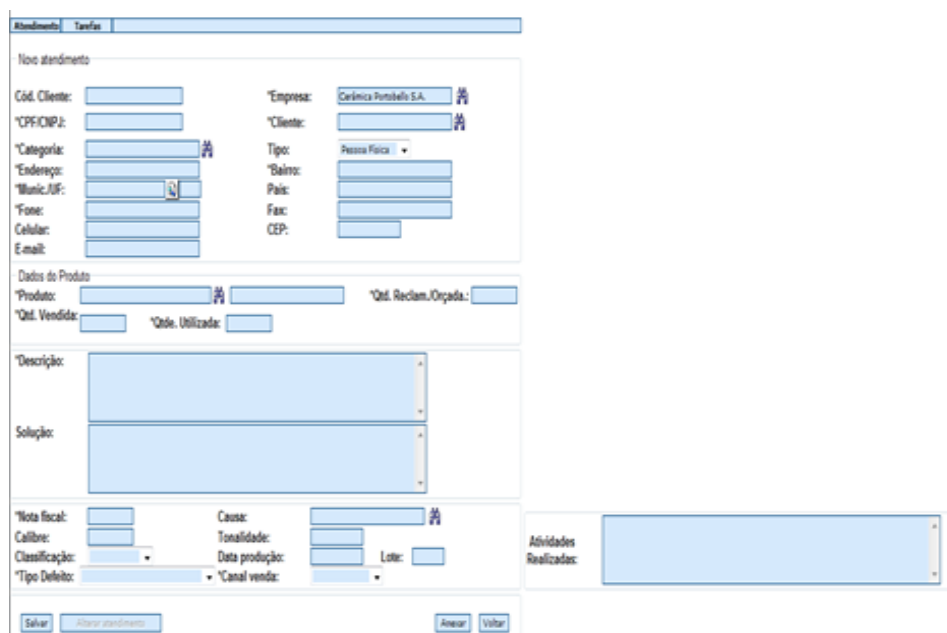


Fig. 40 - Tela de abertura de atendimento na Hbtec

Após todo o preenchimento, deve-se pressionar 'Salvar' e será gerado um código de atendimento.

Finalizando esta etapa, o Consultor deverá enviar um e-mail para at.log@portobello.com.br informando o código do atendimento gerado e anexando as evidências recebidas pelo cliente e o formulário de abertura de assistência técnica (Fig. 41).

	COMERCIAL - PORCELANATERIA	Revisão: 00	Página Número: 28/28
PROCESSO DE PORCELANATERIA			


Abertura De Atendimento

*Cliente:

*Nota Fiscal:

*Produto (código):

*Lote (Tonalidade e Calibre):

Logística

*Falta() *Troca() *Quebra(X)

*Outros() especifique:

*Quantidade Adquirida:

*Quantidade Reclamada:

*Quantidade Utilizada:

*Endereço de Entrega:

*Anotação no CTE: N° ☐ Sim() Enviar fotos / ☐ Não()

*Não possuindo nº CTE (enviar fotos do material)

*Como deseja reposição caso não tenha o no mesmo lote

*1ª opção caso não seja possível a primeira:

☐ Mesma família e calibre de venda

☐ Manter mesma família

☐ Manter mesmo calibre

☐ Desconto em duplicata

☐ Aguardar produção

*2ª opção caso não seja possível a primeira:

☐ Mesma família e calibre de venda

☐ Manter mesma família

☐ Manter mesmo calibre

☐ Desconto em duplicata

☐ Aguardar produção

Fig. 41- Formulário de abertura de assistência técnica

A equipe de Assistência Técnica realizará a devida análise e caso deferido, implantará a ordem de reposição.

O acompanhamento poderá ser realizado pelo Consultor no site da Hbtec, onde todas as etapas serão disponibilizadas e atualizadas.

Para maiores detalhes do processo de Assistência Técnica, consultar a Capacitação disponível na Academia (**AT Módulo 5 | Assistência Técnica Portobello - Academia Portobello**).