

	Política	PQ-01
	Comercial	ORIGINAL
		Página 1 de 5

Rev.	Data	Descrição da Alteração		
0	29/10/2024	Emissão inicial		
Elaborado por		Verificado por	Aprovado por	
Valmir Pereira Gerente de Processos		Robson Teixeira Gerente Comercial	Richard Souza Diretor Comercial / Operacional	

Sumário

1.	Objetivo.....	1
2.	Pessoal Envolvido	2
3.	Atividades	3
4.	Comissionamento.....	4
5.	Registros.....	5
6.	Histórico das Revisões.....	6

	Política	PQ-01
	Comercial	ORIGINAL
		Página 2 de 5

1. Objetivo

Estabelecer uma sistemática clara para a comunicação com o cliente e a determinação e análise crítica dos requisitos relativos a produtos e serviços, assegurando que todas as oportunidades de negócios sejam geridas de forma eficiente e eficaz. Esta política visa garantir a satisfação do cliente e o sucesso dos negócios da WGL.

2. Pessoal Envolvido

- Comercial: Inclui vendedores internos e externos, assistentes de vendas, indicadores, gerente comercial e alta direção.

3. Atividades

3.1. Oportunidade de Negócios

- Captação: As oportunidades podem ser captadas através de diversos canais, como o site da empresa, e-mails, ligações, portais de licitações, ferramentas informatizadas ou diretamente pelos vendedores, indicadores, coordenadores de vendas e diretoria.
- Registro: Todas as oportunidades devem ser registradas no sistema de CRM para monitoramento contínuo.
- Designação de Responsáveis: Após a identificação de uma oportunidade, o coordenador de vendas designa o responsável pelo atendimento com base no escopo do produto ou serviço solicitado:
 - Locação
 - Sublocação
 - Venda de Peças
 - Serviços de Manutenção Mecânica ou Elétrica
 - Projetos
- Processo de Registro e Análise:
 - Contatar o cliente para esclarecimentos e alinhamento do escopo.

	Política	PQ-01
	Comercial	ORIGINAL
		Página 3 de 5

- Solicitar documentação necessária (contrato social atualizado, ficha cadastral do cliente, cartão CNPJ).
- Registrar a oportunidade no sistema/força de vendas (RD Station, Sisloc).
- Solicitar análise de crédito ao financeiro via e-mail junto com a documentação. Caso a análise de crédito não seja aprovada, o financeiro informa a gerência comercial para liberação ou não do crédito.

3.2. Análise Crítica dos Requisitos do Cliente

- Durante a Cotação: Antes de submeter a proposta ao cliente, a empresa realiza uma análise crítica envolvendo todos os departamentos relevantes para avaliar os requisitos, incluindo:
 - Requisitos Contratuais: Especificações em solicitações de propostas.
 - Logística e Prazo de Fornecimento: Análise de região, logística e capacidade de entrega.
 - Requisitos de Pós-Venda: Garantias, seguros, checklist, histórico de manutenção preventiva, manuais, ART de serviços ou obras, entre outros.
 - Requisitos Estatutários: Normas técnicas, regulamentações, treinamentos, atestados de capacidade técnica.
- Documentação: Após a análise, deve ser gerada uma ata de reunião documentando as decisões.

3.3. Acompanhamento das Propostas

- Após a aprovação de crédito e análise crítica, as propostas são enviadas ao cliente com a aprovação da Gerência de Vendas.
- O vendedor e o coordenador são responsáveis pelo acompanhamento da negociação.

3.4. Propostas Fechadas

- Formalização: Após a aprovação da proposta pelo cliente, que pode ser formalizada por e-mail, assinatura da proposta, emissão de pedido de compra (necessário conter o número da proposta e contrato) ou celebração de contrato, o vendedor deve:

	Política	PQ-01
	Comercial	ORIGINAL
		Página 4 de 5

- Descrever o método de formalidade conforme o tipo de produto/serviço vendido (ex.: Venda de Peças: Proposta assinada; Locação: Contrato de locação).
- Solicitar ao Coordenador de Vendas o agendamento de uma reunião de briefing com todos os envolvidos. O formulário de briefing deve ser assinado por todos os participantes.
- 3.4.1. Minuta de Contrato
- O coordenador de vendas deve enviar a minuta (quando de terceiros) para análise, ajustes e aprovação do departamento jurídico através de juridico@wglgeradores.com.br. Após aprovação, providenciar a assinatura do contrato, que pode ser física ou digital.
- 3.4.2. Pedido de Venda / Ficha de Locação
- Após a finalização do processo, o coordenador/vendedor ajusta o sistema Sisloc para interação dos setores envolvidos.

3.5. Atividades Pós-Venda

- 3.5.1. Pesquisa de Satisfação do Cliente
- A área de pós-vendas deve enviar a Pesquisa de Satisfação do Cliente após a entrega de cada produto ou serviço. O tipo de pesquisa pode variar conforme o serviço (ex.: Locação emergencial: pesquisa ao término da locação).
- O responsável pelo processo, Gerente Comercial, quantifica e mede o índice de satisfação, reportando os resultados à direção.
- 3.5.2. Análise de Reclamações de Clientes
- As reclamações podem ser submetidas através do site www.wglgeradores.com.br. Após o recebimento, o coordenador de pós-vendas qualifica a procedência e encaminha para o setor responsável para tratativa.
- Deve-se verificar e descrever o procedimento para tratativas de reclamação no site.

4. Comissionamento

- Comissão: Todo o comissionamento é sobre o recebido até o dia 10 de cada mês.
- Processo de Vendas: Quando o vendedor atua em processo de vendas com o Gerente/alta direção, seu comissionamento será igual ao do assistente de vendas.

	Política	PQ-01
	Comercial	ORIGINAL
		Página 5 de 5

- Contato com Cliente: O vendedor que passar 90 dias sem contato com o cliente devidamente registrado (ata de reunião e evidências) perderá o cliente da sua carteira.

5. Registros

- Descrever quais registros são utilizados e arquivados, garantindo que todos os documentos relevantes sejam mantidos para referência futura e auditoria por 5 anos.

6. Histórico das Revisões

Revisão	Alterações
00	Emissão inicial
01	XXXXXXXXXXXXXXXXX