

CAPÍTULO 7

OPERAÇÕES DE VENDA DA FILON

7.1 Procedimentos de Venda

7.2 Nota Fiscal

7.3 Etiqueta de Mercadoria

7.4 Tabela de Preços

7.5 Troca de Mercadoria

CAPÍTULO 7

OPERAÇÕES DE VENDA

Nosso objetivo é fechar o maior número de vendas, prestando sempre o melhor serviço. Afinal, produtividade é igual à satisfação pessoal. Quanto mais vendas você fizer, mais gratificante será o seu trabalho.

7.1 PROCEDIMENTOS DE VENDA

Atenda o cliente e faça a venda **conforme as técnicas aprendidas no TVV – Treinamento de Vendas no Varejo**, ou seja:

- O vendedor deve sempre se manter ocupado arrumando a **LOJA**. Ficar parado à espera do cliente transmite uma imagem de ociosidade; além disso, a **LOJA** vazia pode representar uma barreira física para o cliente. Mas atenção: manter-se ocupado não significa não atender o cliente ou não recebê-lo assim que ele chegar; afinal, ele é a razão do nosso negócio.
 - Iniciar a venda cumprimentando o cliente com “bom-dia”, “boa-tarde” e “boa-noite”. Jamais falar: “*Posso te ajudar?*”, “*Quer uma ajuda?*” etc.
 - O vendedor que oferece mais vende mais. Não podemos nos limitar a mostrar somente o que o cliente pediu. Como norma de venda da **FILON**, temos sempre que oferecer produtos adicionais junto com o item principal. Se o cliente não quiser, não “empurre”. Diga a ele que você está ali para lhe mostrar as novidades, mas, se ele não quiser, não tem problema. Os adicionais servirão como arma para o quarto passo da venda, o Fechamento Experimental.
-

- Quando demonstrar o produto, o vendedor deve usar **as duas mãos**, tratando a mercadoria com o devido valor e cuidado, independentemente do seu preço. **Não esqueça de fazer o cliente pegar/ tocar/ testar o item.**
 - Ao incentivar o cliente a testar os itens, o vendedor aumenta o desejo de posse.
 - Uma vez decididos os produtos da compra, o vendedor, encaminhar o cliente até o caixa e entregar-lhe a ficha de cadastro.
 - O Caixa recebe o pagamento e emite a nota fiscal. Assim que puder, o Caixa deve entrar com os dados no computador.
 - Enquanto o Caixa faz as operações de pagamento, o vendedor redige um cartão de agradecimento e o coloca dentro da sacola.
-

- Após o pagamento, o vendedor entrega a sacola e acompanha o cliente até a porta da **LOJA**.
- Por último, deve-se efetuar a etapa Confirmações e Convites, pois ela é mais uma garantia que damos ao cliente de que ele realmente fez uma boa compra.

7.2 NOTA FISCAL

A nota fiscal, por ser um documento legal, deve ser preenchida sem rasuras. Existem notas fiscais para diversas situações. Seguem as especificações:

i) Venda ao Consumidor – Série D

É emitida em três vias: 1ª via – consumidor
2ª via – contabilidade
3ª via – fixa no talão

ii) Operações dentro do Estado (Venda, Transferência, Devolução) – Série B

É emitida em quatro vias: 1ª via – destinatário
2ª via – destinatário
3ª via – contabilidade
4ª via – fixa no talão

iii) Operações entre diferentes Estados (Venda, Transferência, Devolução) – Série C

É emitida em seis vias: 1ª via – destinatário
2ª via – destinatário
3ª via – destinatário
4ª via – contabilidade
5ª via – destinatário
6ª via – fixa no talão

Nota: A FILON pode, ainda, utilizar a nota fiscal série única, que substitui as anteriores, ou Cupom Fiscal emitido pela máquina de cupom fiscal.

Instruções de preenchimento de nota fiscal:

1) Natureza da Operação: existem diversos códigos para vendas de produtos:

512: venda de mercadoria dentro do Estado (o mais utilizado).

522: transferência de mercadoria para outra filial.

612: venda para fora do Estado.

622: transferência de mercadoria para fora do Estado.

***Verificar o código da Natureza de Operação com o contador.**

- 2) **Data de Emissão da Nota:** dia em que está sendo realizada a operação.
- 3) **Destinatário da Mercadoria:** preencher, no caso de solicitação por parte do cliente ou quando se tratar de venda para outras empresas (pessoa jurídica).
- 4) **Descrição dos Produtos Vendidos:**
- *quantidade:* anotar a quantidade de peças vendidas (é igual ao número de etiquetas)
 - *especificação:* discriminar a referência e o tipo do produto.
- 5) **Unitário:** é o valor correspondente a uma unidade da mercadoria vendida. O preenchimento deste campo é obrigatório, mesmo que tenha sido vendida somente uma peça.

Obs.: *Na nota fiscal de transferência, deve-se preencher o preço de custo da peça (o preço de custo é emitido pelo computador na boleta de transferência).*

- 6) **Total:** preço total de cada tipo de mercadoria vendida (é a Quantidade multiplicada pelo Unitário).
- 7) **Valor Total da Nota Fiscal:** Total Geral das peças vendidas.
- 8) **ICMS – Alíquota:** calcular a alíquota do ICMS (8 % para venda no Estado).
***Verificar a alíquota para cada Estado com o contador.**
- 9) **Data de Saída:** preencher com a mesma data de emissão da nota fiscal, no caso de vendas.

Procedimentos para nota fiscal com desconto:

- 1) Preencher a nota fiscal normalmente, lançando o valor normal do produto.
 - 2) Lançar o valor do desconto no corpo da nota fiscal.
-

3) Lançar o valor total, já deduzido o desconto.

Notas: *A primeira via da nota fiscal, que acompanha a mercadoria, não deve ser rasurada. Quando for necessária alguma anotação (por exemplo, conferência de produtos), deve-se utilizar a segunda via.*

Os talões de notas fiscais já usados deverão ser guardados na própria FILON por seis meses a partir da sua data de emissão. Após esse período, deverão ser enviados ao Escritório, para serem arquivados. A emissão incorreta da nota fiscal é de responsabilidade da Gerência.

Cancelamento de nota fiscal

Se houve erro de registro ou alguma venda foi cancelada por desistência do cliente, após ter sido registrada, devemos grampear todas as vias das notas fiscais, carimbar *cancelado* em cada uma delas e enviá-las para o Departamento Fiscal no mesmo dia. Para eliminarmos problemas fiscais é muito importante grampear todas as vias.

Caso a Gerência prefira, poderá utilizar-se apenas da nota fiscal série única. Esta nota é emitida em quatro vias e distribuída da seguinte forma:

- 1ª via – cliente (destacando-se o canhoto)
- 2ª via – segue com o pagamento + o cadastro do cliente para o Escritório + as etiquetas coladas no verso da 2ª via da nota fiscal
- 3ª via – controle da **FILON**
- 4ª via – cola-se o canhoto da 1ª via e remete-se para o Departamento Fiscal.

Nota: *Só podemos cancelar uma nota se a FILON estiver com todas as vias.*

Nota: *A Lei exige que as Empresas sejam obrigadas a utilizar o Cupom Fiscal. Se a sua operação se enquadra nesta categoria, o talão Série D só será utilizado nos casos em que a máquina de Cupom Fiscal não puder ser utilizada, como por exemplo, falta de eletricidade ou problemas de operação da própria máquina. Para isto deve-se fazer uma anotação no “Livro de Ocorrências” e emitir a Nota Fiscal normal. Jamais emitir a Nota Fiscal normal e o Cupom Fiscal conjuntamente para uma mesma venda, mesmo que o cliente exija .O Cupom Fiscal substitui a Nota Fiscal.*

Use sempre o modelo de *Nota Fiscal* usado pela FILON

7.3 ETIQUETA DE MERCADORIA

Toda mercadoria chega à **FILON** com uma etiqueta de identificação. Ela possui dados que identificam o item, ou seja, código de produto, modelo, cor e tamanho.

Toda mercadoria encontrada sem etiqueta deve ser recolhida para ser reetiquetada, evitando-se, assim, o constrangimento de descobrir na frente do cliente uma mercadoria sem etiqueta.

7.4 TABELA DE PREÇOS

As tabelas são distribuídas e atualizadas pelo Escritório.

Caso algum produto tenha perdido a etiqueta, deve-se encontrar outra igual e pelo código identificá-la e precificá-la. Caso seja a última da **LOJA**, pode-se tentar descobrir pelo computador ou por alguma “Tabela de Preços Mínimos de Venda” emitidas por alguns Fornecedores.

7.5 TROCA DE MERCADORIA

O nosso objetivo ao oferecer ao cliente o serviço de trocas é permitir que, ao comprar as nossas mercadorias, ele possa ter a certeza da satisfação garantida. Por isso, procuramos realizar trocas sempre que o cliente desejar. Apenas não trocamos mercadorias fora de linha, pois não temos como avaliar seu preço.

Em caso de defeito, o cliente tem um prazo de 90 dias para solicitar a troca da mercadoria. Se a **FILON** não resolver o problema, num período de 30 dias, o cliente tem o direito de exigir a troca da mercadoria por outra idêntica, ou, ainda, a devolução do que foi pago com o valor corrigido.

A troca de mercadorias é um fator fundamental no processo de venda e no reforço da imagem da **FILON** pois o cliente perceberá que procuramos satisfazer as suas necessidades. Ele deverá ser tão bem-atendido como no ato da compra. Além disso, esta pode ser mais uma oportunidade de satisfazê-lo com vendas adicionais.

Ao verificar o preço da mercadoria devolvida, você deve utilizar a mesma tabela de preços do produto que o cliente quiser levar. Por exemplo, se o cliente pagou R\$30,00 por uma mercadoria e, no dia da troca, ela já custa R\$33,00, você deve considerar R\$33,00, porque a mercadoria que ele está levando em troca também está com o seu valor atualizado.

Este exemplo é válido para aumentos da Tabela de Preços. Porém se ele levou uma mercadoria “Promocional” ou comprou em um dia específico que aquela mercadoria foi vendida com preço promocional, vale o preço da promoção e não o preço atual, como valor de crédito para troca por outra mercadoria.

No entanto, caso o cliente esteja trocando a mercadoria por outra idêntica, somente trocando-a por outra de outro tamanho, não haverá necessidade de cobrar qualquer diferença de preço, mesmo que aquela promoção tenha terminado.
