

CAPÍTULO 8

REGISTRO E ACOMPANHAMENTO DE VENDAS DA FILON

8.1 Metas

8.2 Sistema de Remuneração **FILON**

8.3 Orientação do Funcionário

8.4 Reuniões

CAPÍTULO 8

REGISTRO E ACOMPANHAMENTO DE VENDAS**8.1 METAS**

As metas indicam quanto é necessário vender. Uma vez alcançado o nosso objetivo naquele período, é possível continuar progredindo e, desta forma, oferecer mais vantagens aos nossos funcionários, pois os resultados da FILON alteram substancialmente os salários da equipe de vendas.

A Meta Mínima é calculada conforme o comportamento dos respectivos meses e anos anteriores em relação aos atuais levando em conta jogos e datas sazonais. Desta maneira, é possível projetar, com base no passado, as oscilações de vendas que ocorrerão a cada mês, com a menor margem de erro possível.

O resultado desta estimativa também é afetado pela necessidade de vendas que a FILON tem para cobrir, pelo menos, os seus custos de operação, isto é, estoque inicial, reposição de mercadorias, gastos com água, luz, telefone, pagamentos de aluguel, funcionários, impostos e taxas em geral.

Ex.

Filial	REALIZADO FEV-12		mar/11	MARÇO - Sug.	Rep(%)
	Meta	Venda	Venda		
SPORT	R\$ 260.000,00	R\$ 264.746,92	R\$ 152.521,88	R\$ 280.000,00	5,76%
GALO	R\$ 230.000,00	R\$ 172.136,05	R\$ 276.347,05	R\$ 230.000,00	33,62%
VIRTUAL	R\$ 100.000,00	R\$ 138.977,68	R\$ 104.195,02	R\$ 150.000,00	7,93%
BAHIA	R\$ 70.000,00	R\$ 114.827,64	R\$ 79.402,51	R\$ 120.000,00	4,50%
GRÊMIO	R\$ 60.000,00	R\$ 74.311,78	R\$ 83.824,10	R\$ 95.000,00	27,84%

GOIAS	R\$ 60.000,00	R\$ 62.979,11	R\$ 44.417,66	R\$ 70.000,00	11,15%
LABAREDA	R\$ 40.000,00	R\$ 29.508,10	R\$ 57.721,10	R\$ 40.000,00	35,56%
FILON	R\$ 10.000,00	R\$ 10.410,22	R\$ 10.924,97	R\$ 15.000,00	44,09%
Total	R\$ 830.000,00	R\$ 867.897,50	R\$ 809.354,29	R\$ 1.000.000,00	15,22%

8.2 SISTEMA DE REMUNERAÇÃO FILON PARA ASSESSORES

8.2.1 OBJETIVOS

O sistema de remuneração da **FILON** tem como objetivo remunerar a equipe pelo seu desempenho em vendas, atendimento e apresentação .

8.2.2 PERCENTUAIS PAGOS

A **FILON** sugere que todos os funcionários sejam registrados com o salário base da classe (conforme determina a Lei), mais % em cima de batimento de meta, quanto maior o % vendido acima da cota maior sua remuneração.

Segue planilha,

SÃO PAULO						
	CARGO	NOME	SALÁRIO	FALTAS	DESCONTO	Sal Real
1	Gerente		R\$ 1.000,00		R\$ -	R\$ 1.000,00

2	Assessor		R\$ 500,00		R\$ -	R\$ 500,00
3	Assessor		R\$ 500,00		R\$ -	R\$ 500,00
			R\$ 2.000,00		R\$ -	R\$ 2.000,00

Cargos	Qtde	(%) Efetivo
Gerente	1	50%
Assessor	2	50%
	3	100%

20,0 Sal %
Alc Ct
24,0 %
26,4 Prm %

	R\$ 10.000,00	R\$ 6.169,97
Alc Cota	Premio	TOTAL 30 DIAS
1200,00	-505,56	R\$ 1.000,00
600,00	-252,78	R\$ 500,00
600,00	-252,78	R\$ 500,00
2.400,00	R\$ (1.011,13)	R\$ 1.500,00

8.3 ORIENTAÇÕES DO FUNCIONÁRIO

A Gerência deve orientar o funcionário sempre com o objetivo de desenvolver as habilidades necessárias a uma melhor atuação.

Vale lembrar que esta orientação deve ser baseada em dados que possam ser comprovados.

A orientação deve seguir os passos abaixo:

- Avaliar o desempenho do funcionário, verificar as deficiências apresentadas e os procedimentos que precisam ser corrigidos.
- Ouvir as considerações do funcionário a respeito do problema e das demais dificuldades que está enfrentando.
- Conversar com o funcionário sobre as formas para corrigir o problema apresentado (como mudar o procedimento incorreto ou eliminar a dificuldade apresentada).
- Uma vez entendido o problema, estimular o funcionário a mudar o procedimento e encontrar alternativas para resolver os problemas apresentados e melhorar o desempenho, desenvolvendo sua autoconfiança e disposição para vencer.
- Estabelecer um prazo para verificação de melhoria de resultados.

Uma vez por semana (às segundas-feiras, no início do expediente), a Gerência deve se reunir com o funcionário para fazer a orientação. Se a Gerência desejar registrar esta reunião, é só usar o Documento de Orientação. Este formulário deve ser arquivado na pasta do funcionário.

Depois de realizada a orientação e o acompanhamento durante o período estipulado, caso o funcionário ainda apresente um desempenho insatisfatório e já tendo sido esgotadas todas as alternativas, a Gerência poderá solicitar a demissão.

8.4 REUNIÕES

O objetivo das reuniões é desenvolver habilidades, conhecimentos e a produtividade da equipe. Elas permitem ter um canal aberto para avaliarmos a situação atual da FILON e fazer projeções futuras.

Os dados estatísticos serão de grande importância nestas reuniões, pois assim trabalharemos com dados objetivos e não com opiniões. Vale lembrar que a sua participação é fundamental, pois é trocando idéias que podemos progredir.

A periodicidade das reuniões deve ser, no mínimo:

- Uma vez por mês – reunião da Supervisão com as Gerências e Equipes
- Uma vez por semana – orientação de resultados da Gerência para a Equipe.

Toda reunião deve ser planejada, para isso, devemos:

A. Ter um plano: Quando você está organizado e tem o controle da reunião, ganha credibilidade. Todos nós já participamos de reuniões que acabavam com comentários do tipo: “Puxa, que perda de tempo!” Assim, se você tiver um Plano de Reunião, evitará reuniões improdutivas. Este plano deve ficar afixado no Quadro de Avisos, para que todos tenham acesso ao seu conteúdo.

É essencial começar a reunião na hora marcada, não permitindo atrasos. Desta forma, além de valorizarmos a reunião, não penalizamos quem chegou na hora certa.

B. Determinar o conteúdo: É possível discutir mais de um tópico em uma mesma reunião, mas não exagere, pois a informação pode se dispersar e você acabará não realizando nada. As reuniões com agenda longa demais normalmente não chegam ao fim: seus pontos não são enfatizados ou esclarecidos o suficiente e as decisões são tomadas precipitadamente, sem que se faça uma análise de todas as implicações. O tempo ideal para uma reunião é de aproximadamente 45 minutos.

Observe alguns tópicos passíveis de discussão:

- **Conhecimento de produto:** Uma reunião com a equipe é a forma mais eficaz de introduzir novos produtos e serviços ou de aumentar o conhecimento daqueles já existentes. O vídeo é um excelente veículo para dinamizar suas reuniões. Com toda a equipe presente, você garante que todos recebam as informações.
 - **Informações sobre propaganda/promoções:** A equipe precisa ter todas as informações e detalhes necessários em relação a futuras propagandas e promoções. Assim, o cliente nunca saberá mais do que nós e teremos condições de lhe prestar o melhor atendimento.
 - **Brainstorm:** É útil quando você precisa de informações para tomar uma decisão ou solucionar uma determinada questão. Se possível, utilize um quadro para anotar as idéias apresentadas. Todos devem participar. Se a discussão ficar muito extensa, o ideal é fazer uma votação. Não é necessário que todos concordem com o resultado, mas é preciso que todos concordem em cumprir a decisão acertada.
 - **Vendas:** Decomponha o processo de venda em procedimentos específicos e fale apenas sobre um deles em cada reunião. Quanto mais se falar em vendas, mais a equipe pensará e, conseqüentemente, realizará vendas.
 - **Reconhecimento de bons desempenhos e/ou apresentação de novos funcionários:** Reconhecer em reunião uma determinada realização ou um esforço excepcional é um meio excelente de recompensar e agradecer a um determinado funcionário ou à equipe. Pode ser também uma forma simpática de receber os novos contratados, facilitando seu entrosamento com a equipe.
 - **Competições e jogos:** Discuta promoções internas da LOJA ou implemente jogos. Estas reuniões são bastante divertidas. **Lembre-se:** *se em uma reunião você implementou um jogo, na próxima você deverá anunciar os vencedores.*
-

- **Alterações ou implementações de normas ou procedimentos da Empresa:** Quando tivermos novas informações, elas devem ser passadas em reunião, mas não gaste tempo demais repassando estas informações. A reunião com sua equipe não foi feita para substituir o feedback ou a orientação individual diária.

C. Estimular a participação: Os funcionários devem participar ativamente das reuniões. Devem preparar algum “material” e comentá-lo durante a reunião.

D. Manter o controle: É importante não se desviar do tópico proposto para a reunião. Se um outro assunto for abordado, anote-o e marque uma nova reunião para que seja discutido.

E. Incluir a etapa “Mostre-me”: As reuniões que tiverem como finalidade transmitir novas informações devem incluir a verificação através da etapa “Mostre-me”. Assim evitaremos que algum item não seja compreendido.

F. Avisar a equipe com antecedência sobre os tópicos a serem abordados: Ao apresentarmos antecipadamente a todos os participantes os tópicos da reunião, economizaremos tempo e tornaremos a reunião mais produtiva.

Para um melhor planejamento e organização da reunião, devemos utilizar o Plano de Reunião, que deve ser afixado no Quadro de Avisos antes e depois da reunião.

Segue exemplo do formulário Plano de Reunião.

FANTASIA

PLANO DE REUNIÃO

DATA DA REUNIÃO: 10.08 HORA: 9:00 LOJA: 2

TÓPICOS DE DISCUSSÃO

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Dinâmica de Grupo | <input checked="" type="checkbox"/> Alterações ou Acréscimos |
| <input type="checkbox"/> Serviço e Vendas | <input type="checkbox"/> Propaganda/Promoções |
| <input type="checkbox"/> Conhecimento do Produto | <input type="checkbox"/> Reconhecimento de Bons Desempenhos |
| <input type="checkbox"/> Competições/Jogos | <input type="checkbox"/> Outros: _____ |

META(S) DA REUNIÃO

Introduzir os resumos de desempenho, ensinar a todos como usá-los corretamente e estabelecer regras para o seu uso.

PLANO DA REUNIÃO

1. Explicar por que precisamos dos resumos de desempenho.
2. Dar um exemplo, fornecer os números e fazer os vendedores completarem o resumo.
3. Explicar como calcular as médias.
4. Fazer os vendedores calcularem as médias e conferirem os resumos.

COMO VERIFICAR COMPREENSÃO (ETAPA MOSTRE-ME)

Cada vendedor deverá calcular um resumo de desempenho com base nos boletos da semana passada.

Eu terei as respostas preparadas.

FOLLOW-UP DA REUNIÃO

Participantes: *Marcos, Pedro, Vanessa, Mariana, Roberto*

Precisam de follow-up (ausentes): *-*

A meta foi alcançada? *Sim, salvo definição para as regras.*

Vendedor : _____

Período de avaliação: _____

VENDAS E ATENDIMENTO

	ÓTIMO (10 pts)						BOM (6 pts)						RUIM (4 pts)						TOTAL
	S	T	Q	Q	S	S	S	T	Q	Q	S	S	S	T	Q	Q	S	S	
Abertura de Vendas																			
Sondagem																			
Demonstração																			
Fechamento Experimental																			
Objecções																			
Fechamento da Venda/ Adicional																			
Confirmação e Convites																			
SOMA 1																			

APRESENTAÇÃO INDIVIDUAL

	ÓTIMO (10 pts)						BOM (6 pts)						RUIM (4 pts)						TOTAL
	S	T	Q	Q	S	S	S	T	Q	Q	S	S	S	T	Q	Q	S	S	
Horário de Trabalho																			
Uniforme																			
Postura no Salão de Vendas																			
SOMA 2																			

SOMA	TOTAL	
(1+2)		

TABELA DE CONVERSÃO

80 a 100	100 % do Bônus + Elogio
60 a 80	75 % do Bônus
40 a 60	50 % do Bônus + Advertência