

## **CAPÍTULO 10**

---

### **TREINAMENTO DE PESSOAL DA FILON**

---

10.1 Programa de Treinamento do Gerente e  
do Subgerente

10.2 Programa de Treinamento do Vendedor

10.3 Programa de Treinamento do Caixa

10.4 Programa de Treinamento dos Demais  
Cargos

---

## CAPÍTULO 10

### TREINAMENTO DE PESSOAL

A Empresa oferece treinamento aos seus funcionários, tendo em vista o constante aprimoramento para garantir sempre um excelente atendimento ao cliente e permitir o crescimento na Empresa. Através do treinamento, passamos os conhecimentos necessários para um maior desenvolvimento do seu potencial.

Não seria justo se nós exigíssemos dos funcionários atitudes que eles desconhecem. É por isso que, antes de iniciar o seu trabalho, você deve passar pelo processo de treinamento.

Para um melhor aproveitamento do treinamento, devemos:

- Trabalhar em etapas. O treinamento precisa ser contínuo, mas não cansativo.
- Transmitir as informações em uma ordem lógica.
- Propiciar que o novo funcionário já se sinta produtivo no seu primeiro dia.
- Incluir em cada fase do treinamento a etapa “**Mostre-me**” – *o trainee mostra que sabe fazer, e não apenas diz que sabe.*

Segue o Programa de Treinamento para cada função da FILON.

---

**10.1 PROGRAMA DE TREINAMENTO  
DO  
GERENTE E DO SUBGERENTE**

---

**PROGRAMA DE TREINAMENTO DO GERENTE E DO SUBGERENTE****DIA: 1****LOCAL: SÃO PAULO****DATA:****TÓPICOS DE TREINAMENTO:**

- Conhecer a FILON e a equipe.
- Ler o Manual de Normas da **FILON** – Capítulos 1 e 2.
- Conhecer o programa de vendas (visão geral).
- Conhecer salários e benefícios oferecidos pela **FILON**.
- Conhecer as normas de horário de trabalho.
- Conhecer o fechamento do caixa.
- Observar os vendedores durante a venda.
- Observar os procedimentos de operação do caixa.
- Aprender a operar o microcomputador e todos os eletrônicos da FILON: máquinas de cheques, impressoras de cupom fiscal, máquinas de cartão eletrônico, terminal de consultas de cheques, som, vídeo e CD.

**TÓPICOS DE CONHECIMENTO DO PRODUTO:**

---

- Conhecer os produtos da FILON.

**ACOMPANHAMENTO NECESSÁRIO:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Assinatura do Trainee**

\_\_\_\_\_  
**Assinatura do Monitor**

**PROGRAMA DE TREINAMENTO DO GERENTE E DO SUBGERENTE****DIA: 2****LOCAL:SÃO PAULO****DATA:****TÓPICOS DE TREINAMENTO:**

- Conhecer as normas de recrutamento e seleção e manual à parte.
- Conhecer as normas de operação da FILON (malote, abertura e fechamento da FILON etc.).
- Ler o Manual de Normas da **FILON** – Capítulos 3, 4, 5 e 6.
- Conhecer os procedimentos de trocas e reservas.
- Conhecer as normas de transferência de mercadorias.
- Conhecer as normas de comunicação Escritório - FILON.
- Conhecer o Programa de Vendas – *Preparação Diária, Abertura da Venda, Sondagem e Demonstração.*
- Fazer simulações com base no Pró-vendas.
- Revisar as operações no microcomputador.

**TÓPICOS DE CONHECIMENTO DO PRODUTO:**

---

- Conhecer os produtos da FILON.

**ACOMPANHAMENTO NECESSÁRIO:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Assinatura do Trainee**

\_\_\_\_\_  
**Assinatura do Monitor**

**PROGRAMA DE TREINAMENTO DO GERENTE E DO SUBGERENTE****DIA: 3****LOCAL: SÃO PAULO****DATA:****TÓPICOS DE TREINAMENTO:**

- Conhecer os documentos da FILON.
  - Ler o Manual de Normas da **FILON** – Capítulos 7, 8, 9 e 11.
  - Aprender técnicas de orientação de vendedores e feedback para funcionários.
  - Conhecer as normas para realização de reuniões em FILON.
  - Conhecer as normas de venda da FILON e entender por que são tão importantes.
  - Conhecer as normas de apresentação pessoal dos funcionários.
  - Conhecer e preencher formulários de Metas.
  - Conhecer e preencher formulários de Resumo de Desempenho.
  - Conhecer as normas de exposição de mercadorias.
  - Continuar o programa de vendas – *Fechamento Experimental, Objeções, Fechamento da Venda e Confirmações e Convites.*
  - Fazer simulações com base no Pró-vendas.
-

**TÓPICOS DE CONHECIMENTO DO PRODUTO:**

- Conhecer os produtos da FILON.

**ACOMPANHAMENTO NECESSÁRIO:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Assinatura do Trainee**

\_\_\_\_\_  
**Assinatura do Monitor**

**10.2 PROGRAMA DE TREINAMENTO  
DO  
VENDEDOR**

---

## **PROGRAMA DE TREINAMENTO DO VENDEDOR**

**Ver programa sugerido no Manual Treinando para Treinar.**

### **TÓPICOS DE TREINAMENTO:**

- Ser apresentado à equipe da FILON.
  - Fazer visita geral à FILON.
  - Ler o Manual da **FILON** – Capítulo 1.
  - Conhecer as normas para uso do telefone.
  - Aprender as rotinas diárias de arrumação da FILON.
  - Aprender a registrar uma venda.
  - Assistir ao vídeo do Pró-vendas – passos: *Preparação Diária e Abertura da Venda*. Preencher os exercícios correspondentes no Manual.
  - Verificar com o Gerente os exercícios do Manual do Pró-vendas.
  - Fazer o “Mostre-me” em relação ao que aprendeu no vídeo.
  - Arrumar uma seção da FILON.
  - Fazer o registro de uma venda de outro vendedor (venda simples).
-

**TÓPICOS DE CONHECIMENTO DO PRODUTO:**

- Aprender quais os tipos de produtos que são vendidos.

**ACOMPANHAMENTO NECESSÁRIO:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Assinatura do Trainee**

\_\_\_\_\_  
**Assinatura do Monitor**

**PROGRAMA DE TREINAMENTO DO VENDEDOR****DIA: 2****LOCAL: SÃO PAULO****DATA:****TÓPICOS DE TREINAMENTO:**

- Rever o vídeo do programa de vendas – passos: *Preparação Diária e Abertura da Venda*. Fazer simulações.
- Ler o Manual de Normas da **FILON** – Capítulo 2.
- Assistir ao vídeo do Pró-vendas – passos: *Sondagem e Demonstração*. Preencher os exercícios correspondentes no Manual.
- Verificar com o Gerente os exercícios do Manual do Pró-vendas.
- Fazer o “Mostre-me” em relação ao que aprendeu no vídeo.
- Repassar os exercícios do Manual e rever os vídeos do Pró-vendas.
- Observar as técnicas de venda utilizadas por outros vendedores.
- Atender ao telefone durante parte do dia.
- Fazer o registro de uma venda de outro vendedor (venda mais complexa).

**TÓPICOS DE CONHECIMENTO DO PRODUTO:**

---

- Continuar a conhecer os produtos e os termos específicos.

**ACOMPANHAMENTO NECESSÁRIO:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Assinatura do Trainee**

\_\_\_\_\_  
**Assinatura do Monitor**

**PROGRAMA DE TREINAMENTO DO VENDEDOR****DIA: 3****LOCAL: SÃO PAULO****DATA:****TÓPICOS DE TREINAMENTO:**

- Rever as técnicas de vendas apresentadas nos vídeos até agora (discutir e fazer simulações).
  - Escrever um C.V.B.A. para uma determinada mercadoria.
  - Ler o Manual de Normas da **FILON** – Capítulo 3.
  - Fazer registros de vendas diversas.
  - Conhecer procedimentos de reserva.
  - Assistir ao vídeo do Pró-vendas – passos: *Fechamento Experimental e Objeções*. Preencher os exercícios correspondentes no Manual.
  - Verificar com o Gerente os exercícios do Manual do Pró-vendas.
  - Fazer o “Mostre-me” em relação ao que aprendeu no vídeo.
  - Fazer simulação de um atendimento, usando a *Abertura da Venda*, a *Sondagem*, a *Demonstração* e o *Fechamento Experimental*. (Se o *trainee* demonstrar desempenho satisfatório, permitir que ele passe algum tempo na FILON, aproximadamente duas horas, no dia seguinte.)
-

**TÓPICOS DE CONHECIMENTO DO PRODUTO:**

- Continuar a conhecer os produtos, reforçando os termos específicos, especialmente dos tecidos das camisas.

**ACOMPANHAMENTO NECESSÁRIO:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

**Assinatura do Trainee**

---

**Assinatura do Monitor**

---

**PROGRAMA DE TREINAMENTO DO VENDEDOR****DIA: 4****LOCAL: SÃO PAULO****DATA:****TÓPICOS DE TREINAMENTO:**

- Ler o Manual de Normas da **FILON** – Capítulo 4.
- Verificar com o Gerente os exercícios do Manual do Pró-vendas.
- Observar os atendimentos durante o dia com o Gerente, para discutir as técnicas e procedimentos utilizados pelos vendedores.
- Preencher o Resumo de Desempenho Diário junto com o Gerente.
- Tempo efetivo na FILON (sem vender).

**TÓPICOS DE CONHECIMENTO DO PRODUTO:**

- Continuar a conhecer os produtos da FILON, reforçando os produtos que precisam ser vendidos com informações mais técnicas como: Chuteiras.

**ACOMPANHAMENTO NECESSÁRIO:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

**Assinatura do Trainee**

---

**Assinatura do Monitor**

**PROGRAMA DE TREINAMENTO DO VENDEDOR****DIA: 5****LOCAL: SÃO PAULO****DATA:****TÓPICOS DE TREINAMENTO:**

- Entender a importância do cliente pessoal (como e quando redigir cartões de agradecimento).
- Receber e organizar a própria agenda de clientes pessoais.
- Ler o Manual de Normas da **FILON** – Capítulo 5.
- Concentrar-se na *Abertura da Venda*.
- Redigir 15 linhas de abertura.
- Fazer simulação do “Desvio de 180 Graus”.
- Treinar “O Desarme” e observar atendimentos de outros vendedores na FILON.
- Preencher o próprio Resumo de Desempenho Diário e verificar com o Gerente o seu preenchimento.
- Explicar o Sistema de Vez e as suas regras.
- Rever procedimentos de troca e reserva.

**TÓPICOS DE CONHECIMENTO DO PRODUTO:**

---

- Continuar a conhecer os produtos da FILON, dando ênfase a informações técnicas de camisas e chuteiras.

**ACOMPANHAMENTO NECESSÁRIO:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Assinatura do Trainee**

\_\_\_\_\_

**Assinatura do Monitor**

**PROGRAMA DE TREINAMENTO DO VENDEDOR****DIA: 6****LOCAL: SÃO PAULO****DATA:****TÓPICOS DE TREINAMENTO:**

- Concentrar-se na *Sondagem*.
- Redigir 20 perguntas de *Sondagem*.
- Identificar um produto escolhido pelo Monitor, através de perguntas abertas.
- Fazer simulações de seqüência lógica.
- Fazer simulações de reações de suporte.
- Ler o Manual de Normas da **FILON** – Capítulo 6.
- Assumir lugar na Lista da Vez de modo definitivo.

**TÓPICOS DE CONHECIMENTO DO PRODUTO:**

- Continuar a conhecer os produtos, identificando os adicionais da FILON.

**ACOMPANHAMENTO NECESSÁRIO:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

---

---

---

**Assinatura do Trainee**

---

**Assinatura do Monitor**

**PROGRAMA DE TREINAMENTO DO VENDEDOR**

**DIA: 7**

**LOCAL: SÃO PAULO**

**DATA:**

**TÓPICOS DE TREINAMENTO:**

- Concentrar-se na *Demonstração*.
  
- Criar C.V.B.A. para o maior número de itens possível.
  
- Fazer simulações de Demonstração de diferentes itens.
  
- Ler Manual de Normas da **FILON** – Capítulo 7.

**TÓPICOS DE CONHECIMENTO DO PRODUTO:**

- Continuar a conhecer os produtos, identificando os adicionais da FILON.

**ACOMPANHAMENTO NECESSÁRIO:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

**Assinatura do Trainee**

---

**Assinatura do Monitor**

---

**PROGRAMA DE TREINAMENTO DO VENDEDOR****DIA: 8****LOCAL: SÃO PAULO****DATA:****TÓPICOS DE TREINAMENTO:**

- Concentrar-se no *Fechamento Experimental*.
- Escrever 20 Fechamentos Experimentais.
- Simular Fechamentos Experimentais com produtos determinados.
- Fazer simulações de *Demonstração* até o *Fechamento Experimental*.
- Ler Manual de Normas da **FILON** – Capítulo 8.
- Rever e tirar dúvidas em relação às linhas de abertura.
- Rever as normas de arrumação da FILON.

**TÓPICOS DE CONHECIMENTO DO PRODUTO:**

- Continuar a conhecer os produtos, aprendendo como combinar as peças, especialmente da sessão feminina.

**ACOMPANHAMENTO NECESSÁRIO:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

**Assinatura do Trainee**

---

**Assinatura do Monitor**

**PROGRAMA DE TREINAMENTO DO VENDEDOR****DIA: 9****LOCAL: SÃO PAULO****DATA:****TÓPICOS DE TREINAMENTO:**

- Fazer simulações de todo o atendimento até o *Fechamento Experimental*.
- Rever um ou mais vídeos do Pró-vendas, se necessário.
- Ler Manual de Normas da **FILON** – Capítulos 9 e 11 (descrição relativa a seu cargo).

**TÓPICOS DE CONHECIMENTO DO PRODUTO:**

- Continuar a conhecer os produtos, aprendendo como combinar as peças, especialmente da sessão feminina.

**ACOMPANHAMENTO NECESSÁRIO:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

**Assinatura do Trainee**

---

**Assinatura do Monitor**

---

**PROGRAMA DE TREINAMENTO DO VENDEDOR****DIA: 10****LOCAL: SÃO PAULO****DATA:****TÓPICOS DE TREINAMENTO:**

- Concentrar-se no passo *Confirmações e Convites*.
- Redigir dez Confirmações e Convites.
- Aprender como proceder com relação a mercadorias com defeito.
- Fazer simulações de troca.

**TÓPICOS DE CONHECIMENTO DO PRODUTO:**

- Revisar as informações de produto.

**ACOMPANHAMENTO NECESSÁRIO:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Assinatura do Trainee**

---

**Assinatura do Monitor**

---

**10.3 PROGRAMA DE TREINAMENTO  
DO  
CAIXA**

**PROGRAMA DE TREINAMENTO DO CAIXA****DIA: 1****LOCAL: SÃO PAULO****DATA:****TÓPICOS DE TREINAMENTO:**

- Conhecer a FILON e sua equipe.
- Ler o Manual de Normas da **FILON** – Capítulos 1, 2, 3 e 4.
- Ter uma visão geral do Programa de Vendas.
- Aprender a operar o microcomputador.

**ACOMPANHAMENTO NECESSÁRIO:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

**Assinatura do Trainee**

---

**Assinatura do Monitor**

---

**PROGRAMA DE TREINAMENTO DO CAIXA****DIA: 2****LOCAL: SÃO PAULO****DATA:****TÓPICOS DE TREINAMENTO:**

- Ler o Manual de Normas da **FILON** – Capítulos 5, 6 (apenas os tópicos relativos a seu cargo), 7, 8, 9 e 11 (apenas a descrição relativa a seu cargo).
- Conhecer as formas de pagamento e registro de vendas.
- Revisar as operações no microcomputador.
- Desempenhar junto ao Monitor do treinamento as funções específicas do seu cargo.

**ACOMPANHAMENTO NECESSÁRIO:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

**Assinatura do Trainee**

**Assinatura do Monitor**

---

**10.4 PROGRAMA DE TREINAMENTO  
DOS  
DEMAIS CARGOS**

---

**PROGRAMA DE TREINAMENTO DOS DEMAIS CARGOS****DIA: 1****LOCAL: SÃO PAULO****DATA:****TÓPICOS DE TREINAMENTO:**

- Conhecer a FILON e sua equipe.
- Ter uma visão da importância do bom atendimento ao cliente.
- Ter uma visão geral do Programa de Vendas.
- Ler o Manual de Normas da **FILON** – Capítulos 1, 2, 3, 4 (apenas os tópicos relativos a seu cargo), 5 (todo) e 11 (apenas a descrição relativa ao seu cargo).
- Desempenhar junto ao Monitor as funções específicas do seu cargo.

**ACOMPANHAMENTO NECESSÁRIO:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Assinatura do Trainee**

---

**Assinatura do Monitor**

---