

# CAPÍTULO 11

---

## CHECKLISTS DE RESPONSABILIDADES DA FILON

---

11.1 Checklist de Responsabilidades do  
Gerente e do Subgerente

11.2 Checklist de Responsabilidades do  
Vendedor

11.3 Checklist de Responsabilidades do  
Empacotador, Vendedor (Complemento)

11.4 Checklist de Responsabilidades do  
Caixa

11.5 Checklist de Responsabilidades do  
Estoquista

---

## 11.6 Checklist de Responsabilidades do Faxineiro

### CAPÍTULO 11

## **CHECKLISTS DE RESPONSABILIDADES**

No capítulo anterior, instruímos como você deve proceder dentro da FILON. Agora descreveremos quais são as suas responsabilidades.

Desta forma, asseguramos que você terá todas as condições para crescer, não só junto com a Empresa, como também dentro dela.

Seguem os Checklists de Responsabilidades de todas as funções da **FILON**.

---

## 11.1 CHECKLIST DE RESPONSABILIDADES DO GERENTE E DO SUBGERENTE

	<b>Precisa de Mais Treinamento</b>	<b>Capaz de Demonstrar</b>
<b>I. A FILON</b>		
• Conhece a história da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece políticas e normas da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece o posicionamento da <b>FILON</b> no mercado	_____	_____
• Conhece o organograma da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece o perfil do cliente da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece o público-alvo da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece a localização das lojas <b>FILON</b>	_____	_____
 <b>II. PESSOAL</b>		
<b>A. Recrutamento e Seleção</b>		
• Avisa à Supervisão sobre as necessidades de admissão/pedir autorização para admitir	_____	_____
• Cuida para que os candidatos recebidos na <b>FILON</b> sejam bem-atendidos	_____	_____
• Entrevista candidatos	_____	_____
• Pesquisa as referências dos candidatos	_____	_____
• Seleciona candidatos	_____	_____
• Responde aos candidatos não-selecionados	_____	_____
 <b>B. Admissão e Treinamento de Novos Funcionários</b>		
• Envia ao Departamento Pessoal informações sobre novos funcionários até o quarto dia de treinamento	_____	_____

- |   |                        |                   |
|---|------------------------|-------------------|
| • Treina os novos funcionários conforme Programa de Treinamento da <b>FILON</b>   | _____                  | _____             |
| • Verifica o Programa de Treinamento com o novo funcionário   | _____                  | _____             |
| • Auxilia continuamente o novo funcionário nas áreas em que precisa melhorar  | _____                  | _____             |
| • Avalia desempenho dos novos funcionários ao final do período de treinamento   | _____                  | _____             |
| • Informa o novo funcionário sobre qualquer mudança salarial, inclusão de benefícios etc., durante o período de treinamento | _____                  | _____             |
| • Requisita o cadastro do novo funcionário através do Formulário de Movimentação de Pessoal                                 | _____                  | _____             |
|   | <b>Precisa de Mais</b> | <b>Capaz de</b>   |
|   | <b>Treinamento</b>     | <b>Demonstrar</b> |

### **C. Remuneração e Benefícios**

- |   |       |       |
|---|-------|-------|
| • Conhece e informa à equipe o sistema de remuneração e benefícios da <b>FILON</b>                                | _____ | _____ |
| • Conhece a política de descontos para funcionários e os procedimentos para sua aplicação                         | _____ | _____ |
| • Envia prontamente informação a ser incluída nas fichas do Departamento Pessoal (promoções, transferências etc.) | _____ | _____ |

### **D. Horários/Documentação**

- |   |       |       |
|---|-------|-------|
| • Controla o horário de trabalho  | _____ | _____ |
| • Escala eficientemente o pessoal (maximizando as oportunidades de venda)       | _____ | _____ |
| • Concede/nega mudanças de horários de acordo com os interesses da <b>FILON</b> | _____ | _____ |
| • Faz a escala de férias e a envia para o Departamento                          | _____ | _____ |
-

Pessoal	_____	_____
• Controla a folha de ponto e a envia ao Departamento Pessoal no prazo previsto	_____	_____
• Efetua pagamento à equipe da <b>FILON</b>	_____	_____
• Verifica as assinaturas nas folhas de pagamento e as envia ao Departamento Pessoal um dia depois de recebidas	_____	_____
 <b>E. Comunicação entre Escritório e FILON</b>		
• Certifica-se de que todos tomem conhecimento e compreendam as comunicações enviadas pelo Escritório e pela Supervisão	_____	_____
• Comunica mudanças de normas e procedimentos através de reuniões e do Quadro de Avisos da <b>FILON</b>	_____	_____
• Arquiva conforme normas todo material recebido	_____	_____
• Recebe fiscais em visita à <b>FILON</b> , comunicando ao Escritório imediatamente	_____	_____
• Acompanha o recebimento dos seguintes documentos encaminhando-os ao Escritório:		
- Contas a pagar	_____	_____
- Correspondências	_____	_____
- Recibo do pagamento do aluguel da <b>FILON</b>	_____	_____
- Outros documentos de competência da Administração	_____	_____

	<b>Precisa de Mais Treinamento</b>	<b>Capaz de Demonstrar</b>
<b>F. Aprimoramento e Desenvolvimento de Pessoal</b>		
• Usa a técnica “Mostre-me”	_____	_____
• Conhece e utiliza os formulários de acompanhamento de desempenho	_____	_____
• Orienta a equipe de vendas sobre desempenho e habilidades de vendas	_____	_____
• Estimula o uso de simulações para aprimorar as habilidades de vendas	_____	_____
• Dá feedback freqüentemente, com base em estatísticas	_____	_____
• Administra conseqüências, quando necessário	_____	_____
• Acompanha os desempenhos individuais para reforçar o aperfeiçoamento	_____	_____
• Controla o preenchimento dos Resumos de Desempenho pelos vendedores	_____	_____
• Avalia semanalmente os Resumos de Desempenho	_____	_____
• Realiza reuniões semanais de acompanhamento de desempenho	_____	_____
• Conduz reuniões de <b>FILON</b>	_____	_____
• Arquia, de forma organizada, formulários de acompanhamento de desempenho, reuniões, jogos etc.	_____	_____
• Verifica apresentação pessoal da equipe	_____	_____
<b>G. Procedimentos Disciplinares</b>		
• Compreende a política de demissão da <b>FILON</b>	_____	_____
• Age de acordo com as leis vigentes	_____	_____
• Documenta as ações corretivas em formulário	_____	_____

próprio

- Executa os procedimentos disciplinares com justiça e correção

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **III. PRODUTO**

#### **A. Conhecimento da Concorrência**

- Conhece os pontos fortes e fracos da concorrência
- Compara os preços, preenchendo o formulário de pesquisa de preços, e envia para a Supervisão
- Compara o sortimento dos produtos
- Compara o atendimento ao cliente
- Compara propaganda e promoções

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

	<b>Precisa de Mais Treinamento</b>	<b>Capaz de Demonstrar</b>
<b>B. Conhecimento do Produto</b>		
• Conhece os produtos da <b>FILON</b>	_____	_____
• Verifica e experimenta as peças recém-chegadas	_____	_____
• Lê e estimula a leitura dos informativos de produto	_____	_____
• Vê e divulga os vídeos de produto	_____	_____
<b>C. Exposição do Produto</b>		
• Verifica se os produtos em exposição estão perfeitos	_____	_____
• Mantém as vitrines e os setores da <b>FILON</b> atualizados de acordo com as indicações da <b>FILON</b>	_____	_____
• Mantém as vitrines limpas e arrumadas	_____	_____
• Mantém as peças expostas devidamente etiquetadas e com preço	_____	_____
<b>D. Promoções</b>		
• Conhece todos os detalhes das promoções e os informa à equipe	_____	_____
• Está ciente da veiculação de anúncios	_____	_____
• Verifica os níveis de estoque para as promoções	_____	_____
• Prepara as vitrines com antecedência, obedecendo as orientações da Supervisão	_____	_____
• Dá feedback ao Escritório sobre as promoções	_____	_____
• Oferece sugestões para promoções futuras	_____	_____
• Cria jogos que incentivam a venda de produtos com baixo giro	_____	_____
<b>E. Controle de Estoque</b>		

---

- Zela pela limpeza e organização do estoque \_\_\_\_\_
  - Acompanha o recebimento de produtos e providencia para que os mesmos sejam devidamente conferidos e colocados à venda o mais rápido possível \_\_\_\_\_
  - Faz inventários de produtos, quando determinado e conforme normas \_\_\_\_\_
  - Concentra-se no giro do estoque \_\_\_\_\_
  - Faz rodízio de produtos expostos na **FILON**, quando o giro dos mesmos estiver lento, respeitando as normas de exposição da **FILON** \_\_\_\_\_
  - Zela pela conservação e bom estado de todos os produtos \_\_\_\_\_
-

**Precisa de Mais Treinamento    Capaz de Demonstrar**

#### **IV. VENDAS E ATENDIMENTOS AOS CLIENTES**

##### **A. Vendas**

- |  |       |       |
|--|-------|-------|
| • Domina os Programas de Treinamento da <b>FILON</b>   | _____ | _____ |
| • Certifica-se de que cada vendedor sabe o que se espera de seu desempenho   | _____ | _____ |
| • Certifica-se de que as normas de vendas da <b>FILON</b> são cumpridas à risca  | _____ | _____ |
| • Verifica se os vendedores utilizam as técnicas de vendas determinadas pela <b>FILON</b>                              | _____ | _____ |
| • Estimula o conhecimento dos produtos   | _____ | _____ |
| • Mantém o Sistema de Vez como prática de rotina, principalmente implementando o preenchimento correto da Lista de Vez | _____ | _____ |
| • Estimula a equipe da <b>FILON</b> através de jogos para melhorar as estatísticas                                     | _____ | _____ |
| • Dá feedback e orientação sobre técnicas de venda   | _____ | _____ |
| • Autoriza trocas de casos especiais   | _____ | _____ |

##### **B. Atendimento ao Cliente**

- |  |       |       |
|--|-------|-------|
| • Certifica-se de que todos os clientes são atendidos conforme as normas da <b>FILON</b> | _____ | _____ |
| • Assegura que a equipe de vendas dá informações corretas aos clientes                   | _____ | _____ |
| • Estimula o desenvolvimento de clientela pessoal  | _____ | _____ |
| • Verifica se os telefonemas e cartões de agradecimento estão sendo feitos               | _____ | _____ |

- Certifica-se do uso do cadastro da agenda de clientes pessoais \_\_\_\_\_
- Cuida das reclamações e problemas dos clientes \_\_\_\_\_

## V. OPERAÇÕES DA FILON

### A. Operações de Rotina

- Conhece e aplica as normas de abertura e fechamento da **FILON** \_\_\_\_\_
- Conhece e aplica as normas de entrada/saída de funcionários \_\_\_\_\_
- Controla a apresentação pessoal da equipe conforme as normas da **FILON** \_\_\_\_\_

**Precisa de Mais    Capaz de**  
**Treinamento    Demonstrar**

## V. OPERAÇÕES DA FILON (cont.)

### A. Operações de Rotina

- Mantém o Quadro de Avisos fixado no estoque com informações atualizadas – circulares, jogos, jornais, atas de reunião, formulários de desempenho etc. \_\_\_\_\_
- Controla o uso do telefone \_\_\_\_\_
- Zela pela segurança dos pertences pessoais dos funcionários \_\_\_\_\_
- Sabe operar aparelhagem de som e controla o seu uso \_\_\_\_\_
- Conhece e aplica as normas de utilização, recebimento e envio de malotes (quando houver) e comunicação interna \_\_\_\_\_
- Controla o uso do crachá pelos funcionários da **FILON** ( quando houver) \_\_\_\_\_

### B. Limpeza e Manutenção da FILON

- Mantém na **FILON** os estoque limpos e arrumados \_\_\_\_\_
- Certifica-se de que todas as lâmpadas da **FILON** e das vitrines estão acesas e em perfeito funcionamento \_\_\_\_\_
- Faz o controle de estoque de todo o material necessário ao funcionamento da **FILON** \_\_\_\_\_
- Faz a requisição de material e inventário de embalagem nas datas previstas \_\_\_\_\_
- Mantém a **FILON** em perfeito estado (iluminação, som, vitrine, móveis, máquinas etc.) \_\_\_\_\_
- Zela pelo uso racional do material de papelaria, embalagens etc. \_\_\_\_\_
- Comunica imediatamente os problemas de manutenção à Supervisão, se não for possível resolvê-los \_\_\_\_\_

### C. Arrumação da FILON

- Focaliza os *spots* \_\_\_\_\_
- Mantém setores da **FILON** e vitrine arrumados conforme instruções da Supervisão \_\_\_\_\_
- Mantém o balcão em ordem \_\_\_\_\_
- Cuida para que as reposições sejam feitas regularmente, sobretudo de produtos retirados da vitrine \_\_\_\_\_

**Precisa de Mais Capaz de  
Treinamento Demonstrar**

### V. OPERAÇÕES DA FILON (cont.)

**D. Segurança e Prevenção de Perdas**

- Conhece, divulga e aplica as normas de segurança da **FILON** \_\_\_\_\_
- Controla e autoriza a venda de mercadorias a funcionários \_\_\_\_\_
- Orienta a equipe na prevenção de perdas \_\_\_\_\_
- Comunica os problemas de segurança à Supervisão \_\_\_\_\_
- Conhece, divulga e aplica os primeiros socorros, quando necessário \_\_\_\_\_

**E. Documentação e Fiscalização**

- Mantém toda a documentação da **FILON** atualizada e organizada \_\_\_\_\_
- Atende a fiscalização conforme normas da **FILON** \_\_\_\_\_

**F. Operações de Venda**

- Identifica corretamente informações nas etiquetas e tabelas de preços \_\_\_\_\_
  - Conhece as normas e os procedimentos relativos às operações de venda e verifica seu cumprimento \_\_\_\_\_
  - Conhece as opções de pagamento que a **FILON** oferece e verifica se seus procedimentos são cumpridos pela equipe de vendas \_\_\_\_\_
  - Mantém a Lista Negra atualizada \_\_\_\_\_
  - Conhece e aplica as normas de trocas, reservas e vendas a funcionários \_\_\_\_\_
  - Sabe operar computador, impressora, máquinas de cartões de crédito e calculadora \_\_\_\_\_
  - Domina o uso de notas fiscais \_\_\_\_\_
-

- Controla se as embalagens são feitas conforme padrões determinados \_\_\_\_\_
  - Verifica sempre se todos os produtos possuem etiqueta e se estão com código atualizado \_\_\_\_\_
  - Altera os códigos de preço nos produtos remarcados \_\_\_\_\_
  - Mantém a tabela de preço atualizada à disposição dos clientes \_\_\_\_\_
-

**Precisa de Mais Treinamento**      **Capaz de Demonstrar**

## V. OPERAÇÕES DA FILON (cont.)

### G. Operações de Caixa

- Verifica os registros de vendas no computador \_\_\_\_\_
- Segue e faz cumprir as normas de operações de caixa \_\_\_\_\_
- Controla e confere o fechamento do caixa \_\_\_\_\_
- Faz procedimentos relativos ao movimento do caixa de acordo com as normas da **FILON** \_\_\_\_\_
- Controla o total de vendas diário \_\_\_\_\_
- Informa diariamente, na hora determinada, o total de vendas \_\_\_\_\_

### H. Operações Especiais

- Conhece e segue normas de transferência e recebimento de produtos \_\_\_\_\_
- Conhece as normas do serviço de conserto \_\_\_\_\_
- Conhece e segue as normas relativas a recebimento de fatura \_\_\_\_\_

## VI. MANUAL DE NORMAS DO VAREJO

- Tem conhecimento de todo o conteúdo do Manual \_\_\_\_\_
- Treina a equipe de acordo com as suas normas \_\_\_\_\_
- Guarda o Manual em local de fácil acesso, cuidando para que não seja retirado da **FILON** \_\_\_\_\_

## 11.2 CHECKLIST DE RESPONSABILIDADES DO VENDEDOR

	<b>Precisa de Mais Treinamento</b>	<b>Capaz de Demonstrar</b>
<b>I. A FILON</b>		
• Conhece a história da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece políticas e normas da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece o posicionamento da <b>FILON</b> no mercado	_____	_____
• Conhece o organograma da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece o perfil do cliente da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece o público-alvo da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece a localização das lojas <b>FILON</b>	_____	_____
 <b>II. NORMAS E BENEFÍCIOS DO FUNCIONÁRIO</b>		
• Cumpre o horário de trabalho	_____	_____
• Evita pedidos de troca de horário	_____	_____
• Assina regularmente a Folha de Ponto	_____	_____
• Conhece e segue as normas de férias e licenças por doença	_____	_____
• Conhece e segue as normas de Política de Descontos	_____	_____
• Conhece o sistema de remuneração da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece o sistema de avaliação de desempenho	_____	_____
• Segue as normas da <b>FILON</b> em relação à apresentação pessoal	_____	_____
• Utiliza o telefone conforme as normas da <b>FILON</b>	_____	_____
• Minimiza o uso pessoal do telefone	_____	_____
• Lê o Quadro de Avisos diariamente	_____	_____
• Conhece e cumpre as normas relativas a visitas à <b>FILON</b>	_____	_____
• Evita trazer para a <b>FILON</b> pertences pessoais	_____	_____

- Conhece os procedimentos e normas referentes a seu cargo \_\_\_\_\_
  - Participa de reuniões, arrumações da **FILON**, inventários de produtos e remarcações, quando convocado \_\_\_\_\_
  - Participa dos cursos de treinamento, quando convocado \_\_\_\_\_
  - Tem conhecimento do conteúdo referente a seu cargo do Manual de Normas da **FILON** \_\_\_\_\_
-

**Precisa de Mais Treinamento**      **Capaz de Demonstrar**

### III. OPERAÇÕES DA FILON

#### A. Operações de Rotina

- Conhece e segue as normas de entrada/saída da **FILON** \_\_\_\_\_
- Conhece e cumpre as normas de utilização da aparelhagem de som, quando houver \_\_\_\_\_
- Mantém a seção limpa e arrumada, com os produtos etiquetados e, quando necessário, repostos e remarcados \_\_\_\_\_
- Mantém a seção organiza **FILON** \_\_\_\_\_
- Cumpre as funções de limpeza e manutenção da **FILON** indicadas pelo Gerente \_\_\_\_\_
- Mantém o balcão em ordem \_\_\_\_\_
- Mantém o estoque em ordem \_\_\_\_\_
- Estoca corretamente os produtos novos \_\_\_\_\_
- Zela pela conservação e bom estado dos produtos \_\_\_\_\_
- Faz reposições sempre que necessário \_\_\_\_\_
- Faz uso racional do material de papelaria, embalagem etc. \_\_\_\_\_

#### B. Operações de Venda

- Identifica corretamente informações nas etiquetas e tabelas de preço \_\_\_\_\_
- Conhece e cumpre as normas e procedimentos relativos às operações de venda e de caixa \_\_\_\_\_
- Conhece as opções de pagamento que a **FILON** \_\_\_\_\_

oferece e cumpre todos os procedimentos exigidos

- Sabe operar computador, impressora, máquinas de  
cartões de crédito e calculadora \_\_\_\_\_
  - Conhece e cumpre as normas e procedimentos de  
trocas, reservas e cheques-presente \_\_\_\_\_
  - Domina o uso de notas fiscais \_\_\_\_\_
  - Faz embalagens conforme as normas \_\_\_\_\_
  - Conhece detalhadamente as promoções \_\_\_\_\_
  - Altera códigos de preço nas peças remarcadas \_\_\_\_\_
-

	<b>Precisa de Mais Treinamento</b>	<b>Capaz de Demonstrar</b>
<b>III. OPERAÇÕES DA FILON (cont.)</b>		
<b>C. Operações Especiais</b>		
• Conhece e cumpre as normas e os procedimentos do serviço de consertos	_____	_____
• Conhece as normas e os procedimentos relativos a transferência e recebimento de produtos	_____	_____
• Conhece e cumpre normas e procedimentos relativos a recebimento de fatura	_____	_____
<b>D. Segurança e Prevenção de Perdas</b>		
• Conhece e cumpre normas de segurança	_____	_____
• Obedece rigorosamente as normas da Política de Descontos	_____	_____
• Zela pela prevenção de perdas	_____	_____
• Comunica os problemas de segurança à Gerência e/ou Supervisão	_____	_____
• Conhece, divulga e aplica os primeiros socorros, se necessário.	_____	_____
<b>IV. CONHECIMENTO DE PRODUTO</b>		
• Conhece os pontos fortes e fracos da concorrência	_____	_____
• Conhece os produtos da <b>FILON</b> e a proposta da <b>FILON</b> para eles	_____	_____
• Lê os informativos e assiste aos vídeos de produto	_____	_____
• Troca informações com a Gerência da <b>FILON</b> sobre produto, preços, promoções, <i>displays</i> etc.	_____	_____
<b>V. VENDAS E ATENDIMENTO AO CLIENTE</b>		
• Conhece e pratica o Programa de Vendas	_____	_____

- |  |       |       |
|--|-------|-------|
| • Segue as regras de atendimento ao cliente  | _____ | _____ |
| • Segue as normas de venda da <b>FILON</b>   | _____ | _____ |
| • Cadastra os clientes em sua agenda pessoal                                       | _____ | _____ |
| • Segue as regras do Sistema de Vez  | _____ | _____ |
| • Preenche diariamente, de forma correta, o Resumo de Desempenho                   | _____ | _____ |
| • Dá as informações corretas aos clientes  | _____ | _____ |
| • Sabe contornar e resolver reclamações dos clientes                               | _____ | _____ |
| • Participa de jogos e competições   | _____ | _____ |
| • Participa das reuniões semanais de acompanhamento de desempenho                  | _____ | _____ |
| • Acata as orientações e sugestões dadas pelo Gerente em relação ao seu desempenho | _____ | _____ |

### 11.3 CHECKLIST DE RESPONSABILIDADES DO EMPACOTADOR/VENDEDOR

- |  | Precisa de Mais<br>Treinamento | Capaz de<br>Demonstrar |
|--|--------------------------------|------------------------|
| <b>I. A FILON</b>                                |                                |                        |
| • Conhece a história da <b>FILON</b>             | _____                          | _____                  |
| • Conhece a filosofia da <b>FILON</b>            | _____                          | _____                  |
| • Conhece o organograma da <b>FILON</b>          | _____                          | _____                  |
| • Conhece a estrutura dos departamentos de apoio | _____                          | _____                  |
| • Conhece o perfil do cliente da <b>FILON</b>    | _____                          | _____                  |
| • Conhece o público-alvo da <b>FILON</b>         | _____                          | _____                  |
| • Conhece a localização das outras filiais       | _____                          | _____                  |
| <b>II. NORMAS E BENEFÍCIOS DO FUNCIONÁRIO</b>    |                                |                        |
| • Conhece os intervalos para refeições           | _____                          | _____                  |

- Sabe as normas e os procedimentos do livro de ponto \_\_\_\_\_
- Conhece a política de salário \_\_\_\_\_
- Sabe as normas e os procedimentos do adiantamento de salário \_\_\_\_\_
- Conhece os benefícios oferecidos pela **FILON** \_\_\_\_\_
- Conhece e segue as normas de férias e licença por doença \_\_\_\_\_
- Segue as normas de vestuário e aparência pessoal \_\_\_\_\_
- Tem conhecimento do conteúdo referente a seu cargo do Manual de Normas da **FILON** \_\_\_\_\_

### **III. OPERAÇÕES**

- Atende a clientela, preparando embalagens e pacotes (comuns ou para presentes), observando o formato dos produtos de modo a evitar desperdícios \_\_\_\_\_
- Agradece o cliente pela compra \_\_\_\_\_
- Confere os produtos, verificando os itens e checando os dados (preço, quantidade, numeração etc.), para a liberação dos produtos ao cliente \_\_\_\_\_
- Controla as boletas, conferindo os valores e as somas das notas, para que não haja erros e para facilitar o controle interno \_\_\_\_\_
- Confecciona arranjos para presentes, fazendo laços decorativos, embrulhos e outros, para utilização em épocas especiais \_\_\_\_\_
- Recolhe boletas de vendas do dia junto ao caixa para que não se misturem com as boletas do dia seguinte \_\_\_\_\_

**Precisa de Mais Treinamento**      **Capaz de Demonstrar**

### III. OPERAÇÕES (cont.)

- |   |       |       |
|---|-------|-------|
| • Reserva produtos, anotando os dados do cliente, para posterior retirada dos mesmos  | _____ | _____ |
| • Controla o estoque de materiais para embalagem, requisitando e encaminhando à Gerência, para que sejam tomadas as devidas providências, de modo que não ocorra a falta dos mesmos | _____ | _____ |
| • Utiliza tesoura, material de embalagem e de escritório em geral, para execução dos serviços   | _____ | _____ |
| • Zela pela limpeza e conservação do ambiente de trabalho, limpando e arrumando, para mantê-lo em condições de trabalho   | _____ | _____ |
| • Executa outras atividades de acordo com necessidades e/ou determinações superiores  | _____ | _____ |
-

## 11.4 CHECKLIST DE RESPONSABILIDADES DO CAIXA

	<b>Precisa de Mais Treinamento</b>	<b>Capaz de Demonstrar</b>
<b>I. A FILON</b>		
• Conhece a história da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece políticas e normas da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece o posicionamento da <b>FILON</b> no mercado	_____	_____
• Conhece o organograma da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece o perfil do cliente da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece o público-alvo da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece a localização das lojas <b>FILON</b>	_____	_____
 <b>II. NORMAS E BENEFÍCIOS DO FUNCIONÁRIO</b>		
• Cumpre o horário de trabalho	_____	_____
• Evita pedidos de troca de horário	_____	_____
• Assina regularmente a Folha de Ponto	_____	_____
• Conhece e segue as normas de férias e licenças por doença	_____	_____
• Conhece e segue as normas de Política de Descontos	_____	_____
• Conhece o sistema de avaliação de desempenho	_____	_____
• Segue as normas da <b>FILON</b> em relação à apresentação pessoal	_____	_____
• Utiliza o telefone conforme as normas da <b>FILON</b>	_____	_____
• Minimiza o uso pessoal do telefone	_____	_____
• Lê o Quadro de Avisos diariamente	_____	_____
• Conhece e cumpre as normas relativas a visitas à <b>FILON</b>	_____	_____
• Evita trazer para a <b>FILON</b> pertences pessoais	_____	_____

- Conhece os procedimentos e normas referentes a seu cargo \_\_\_\_\_
- Participa de reuniões, arrumações de **FILON**, inventários de produtos e remarcações, quando convocado \_\_\_\_\_
- Participa dos cursos de treinamento, quando convocado \_\_\_\_\_
- Tem conhecimento do conteúdo referente a seu cargo do Manual de Normas da **FILON** \_\_\_\_\_

**Precisa de Mais Treinamento    Capaz de Demonstrar**

### **III. OPERAÇÕES DA FILON**

- Recebe os pagamentos à vista em dinheiro e/ou cheque, registrando os valores no computador, para conferência das entradas no final de cada dia \_\_\_\_\_
- Recebe os pagamentos feitos em cartão de crédito, seguindo as instruções de recebimento \_\_\_\_\_
- Confere, no ato do pagamento, a procedência e validade dos cheques ou cartões de crédito, solicitando ao cliente a documentação necessária, para que sejam evitados os prejuízos com cheques ou cartões de crédito \_\_\_\_\_
- Registra as vendas à vista ou a crédito, fazendo somatório individual dos valores totais \_\_\_\_\_
- Controla e verifica o preenchimento dos registros de venda \_\_\_\_\_

- Emite notas fiscais, preenchendo-as de acordo com os produtos, discriminando a quantidade, espécie, valor unitário, entre outros, para conferência dos itens, por parte do cliente, e também para efeito de fiscalização \_\_\_\_\_
  - Efetua pagamentos de pequeno porte, desde que autorizados pela Gerência, para fins de compra de material de escritório, entre outros \_\_\_\_\_
  - Auxilia, se o Gerente solicitar, na embalagem de produtos \_\_\_\_\_
  - Utiliza calculadora, computador e material de escritório em geral, para execução dos serviços \_\_\_\_\_
  - Zela pela limpeza e conservação da **FILON**, para mantê-la em boas condições de trabalho \_\_\_\_\_
  - Executa outras atividades de acordo com a necessidade e/ou determinações superiores \_\_\_\_\_
  - Faz o fechamento do caixa, conferindo o valor de entradas registradas com os comprovantes, o dinheiro, cheques, cartões e despesas \_\_\_\_\_
  - Prepara os depósitos em cheque e dinheiro, informando ao Escritório o valor total depositado \_\_\_\_\_
-

## 11.5 CHECKLIST DE RESPONSABILIDADES DO ESTOQUISTA

	<b>Precisa de Mais Treinamento</b>	<b>Capaz de Demonstrar</b>
<b>I. A FILON</b>		
• Conhece a história da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece políticas e normas da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece o posicionamento da <b>FILON</b> no mercado	_____	_____
• Conhece o organograma da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece o perfil do cliente da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece o público-alvo da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece a localização das lojas <b>FILON</b>	_____	_____
 <b>II. NORMAS E BENEFÍCIOS DO FUNCIONÁRIO</b>		
• Cumpre o horário de trabalho	_____	_____
• Evita pedidos de troca de horário	_____	_____
• Assina regularmente a Folha de Ponto	_____	_____
• Conhece e segue as normas de férias e licença por doença	_____	_____
• Conhece e segue as normas de Política de Descontos	_____	_____
• Conhece o sistema de remuneração da <b>FILON</b>	_____	_____
• Segue as normas da <b>FILON</b> em relação à apresentação pessoal	_____	_____
• Utiliza o telefone conforme as normas da <b>FILON</b>	_____	_____
• Minimiza o uso pessoal do telefone	_____	_____
• Lê o Quadro de Avisos diariamente	_____	_____
• Conhece e cumpre as normas relativas a visitas à <b>FILON</b>	_____	_____
• Evita trazer para a <b>FILON</b> pertences pessoais	_____	_____

- Conhece os procedimentos e normas referentes a seu cargo \_\_\_\_\_
  - Participa de reuniões, arrumações de **FILON**, inventários de produtos e remarcações, quando convocado \_\_\_\_\_
  - Participa dos cursos de treinamento, quando convocado \_\_\_\_\_
  - Tem conhecimento do conteúdo referente a seu cargo do Manual de Normas da **FILON** \_\_\_\_\_
-

	<b>Precisa de Mais Treinamento</b>	<b>Capaz de Demonstrar</b>
<b>III. OPERAÇÕES DA FILON</b>		
• Zela pela limpeza e organização do estoque	_____	_____
• Acompanha o recebimento de produtos e providencia para que os mesmos sejam colocados à venda imediatamente	_____	_____
• Separa os produtos com defeito ou sem condições de venda, informando à Gerência da <b>FILON</b>	_____	_____
• Passa ao Caixa as informações para a emissão da nota fiscal	_____	_____
• Faz inventários de produtos quando determinado e conforme as normas	_____	_____
• Zela pela conservação e bom estado de todos os produtos	_____	_____
• Auxilia os vendedores a pegar as peças do estoque, quando necessário	_____	_____
• Executa outras atividades de acordo com necessidades e/ou determinações superiores	_____	_____

---

## 11.6 CHECKLIST DE RESPONSABILIDADES DO FAXINEIRO

	<b>Precisa de Mais Treinamento</b>	<b>Capaz de Demonstrar</b>
<b>I. A FILON</b>		
• Conhece a história da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece políticas e normas da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece o posicionamento da <b>FILON</b> no mercado	_____	_____
• Conhece o organograma da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece o perfil do cliente da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece o público-alvo da <b>FILON</b>	_____	_____
• Conhece a localização das lojas <b>FILON</b>	_____	_____
 <b>II. NORMAS E BENEFÍCIOS DO FUNCIONÁRIO</b>		
• Cumpre o horário de trabalho	_____	_____
• Evita pedidos de troca de horário	_____	_____
• Assina regularmente a Folha de Ponto	_____	_____
• Conhece e segue as normas de férias e licença por doença	_____	_____
• Conhece e segue as normas de Política de Descontos	_____	_____
• Conhece o sistema de remuneração da <b>FILON</b>	_____	_____
• Segue as normas da <b>FILON</b> em relação à apresentação pessoal	_____	_____
• Utiliza o telefone conforme as normas da <b>FILON</b>	_____	_____
• Minimiza o uso pessoal do telefone	_____	_____
• Lê o Quadro de Avisos diariamente	_____	_____
• Conhece e cumpre as normas relativas a visitas à <b>FILON</b>	_____	_____
• Evita trazer para a <b>FILON</b> pertences pessoais	_____	_____

- Conhece os procedimentos e normas referentes a seu cargo \_\_\_\_\_
  - Participa de reuniões, arrumações de **FILON**, inventários de produtos e remarcações, quando convocado \_\_\_\_\_
  - Participa dos cursos de treinamento, quando convocado \_\_\_\_\_
  - Tem conhecimento do conteúdo referente a seu cargo do Manual de Normas da **FILON** \_\_\_\_\_
-

**Precisa de Mais Treinamento**      **Capaz de Demonstrar**

### III. OPERAÇÕES DA FILON

- |  |       |       |
|--|-------|-------|
| • Cuida da limpeza da <b>FILON</b> , limpando e lavando as dependências internas e externas da <b>FILON</b> , para mantê-la em condições normais de funcionamento, cuidando da sua boa aparência | _____ | _____ |
| • Limpa a <b>FILON</b> e os expositores, mantendo-os em bom estado de conservação, para evitar o rápido desgaste do mobiliário da <b>FILON</b> , pela ação do tempo                              | _____ | _____ |
| • Utiliza aspirador de pó, vassoura, rodo e material de limpeza em geral, para execução dos serviços   | _____ | _____ |
| • Executa todos os serviços de arrumação das mercadorias que chegam às lojas <b>FILON</b>  | _____ | _____ |
| • Serve café, chá e água para todos os clientes e acompanhantes durante o decorrer do dia  | _____ | _____ |
| • Executa outras atividades de acordo com as necessidades e/ou determinações superiores  | _____ | _____ |