

Varejo Mais

MAIS
VENDAS,
MAIS
COMPETITIVIDADE

Grupo: REVITALIZAÇÃO DO CENTRO COMERCIAL
Empresa: 84562 - PRIORI INFORMÁTICA LTDA

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Os instrumentos utilizados para o desenvolvimento do presente relatório foram: pesquisa do perfil do consumidor, cliente oculto e diagnóstico organizacional de loja. Este relatório apresentará os resultados levando em consideração os aspectos de atendimento, estrutura física e gestão empresarial.

Ótimo: 8,0 a 10
Bom: 6,0 a 7,9
Regular: 3,0 a 5,9
Ruim: 0 a 2,9

AVALIADOR

Consultor: LEANI NEHRING

Data: 24/03/2011

PRIORI INFORMÁTICA LTDA

ATENDIMENTO

1 - Atendimento - Imagem pessoal

1 Evidências e Observações

8.0

No geral, boa apresentação pessoal quanto aos aspectos de limpeza, higiene e comunicação. Colaborador não fazia uso de uniforme e crachá de identificação.

Recomendações de melhoria

Recomenda-se fazer uso de uniforme e crachá.

2 - Atendimento - Educação e Cordialidade

1 Evidências e Observações

9.5

Atendente foi cordial e muito educado mostrou-se totalmente disposto ao atendimento.

Recomendações de melhoria

Ótimo sem recomendações.

3 - Atendimento - Conhecimento sobre o produto/serviço

1 Evidências e Observações

9.0

Mostrou ótimo conhecimento sobre o produto apresentou o sistema a cliente, fez demonstração do funcionamento, explicou sucintamente como funciona e como se procede o auxílio posterior

Recomendações de melhoria

Sem recomendações.

4 - Atendimento - Comunicação

1 Evidências e Observações

9.0

Se comunicou de forma clara e objetiva.

Recomendações de melhoria

Estender forma de comunicação a toda equipe.

5 - Atendimento - Compreensão e Conhecimento do Cliente.

1 Evidências e Observações

9.0

Atendente compreendeu qual a necessidade do cliente, houve esforço em conhecer mais do cliente e da sua necessidade, ofertou atenção individualizada, atendeu a expectativa do cliente.

Recomendações de melhoria

Ótimo.

6 - Atendimento - Capacidade de Persuasão

1 Evidências e Observações

9.0

Manteve o foco no atendimento, buscou convencer cliente da importância do uso de sistema na empresa para ajudar no controles financeiros. Explicou sobre treinamento para uso do programa e como se procede assistência durante o tempo de uso.

Recomendações de melhoria

Procurar padronizar atendimento e difundir-ló para toda equipe.

7 - Atendimento - Capacidade de superar obstáculos

1 Evidências e Observações

8.0

Atendente demonstrou facilidade de comunicação, fez explicações adequadas sobre características e benefícios do produto ofertado, levou negociação ao fechamento demonstrou os preços e formas de pagamento, deixou contato da empresa ao cliente, mas não solicitou contato do mesmo.

Recomendações de melhoria

Solicitar contato do cliente para efetuar posteriormente a negociação.

8 - Atendimento - Qualificação no relacionamento interpessoal

1 Evidências e Observações

8.0

Cliente foi cumprimentada ao entrar no escritório, secretária ofertou cafezinho ao cliente, pediu para se sentir a vontade que um técnico já iria atendê-la em seguida direcionou cliente para uma sala de reuniões, após 5 minutos de espera, técnico veio para efetuar atendimento, o mesmo se apresentou e solicitou nome da cliente procedeu atendimento adequadamente.

Recomendações de melhoria

Recomenda-se não deixar cliente esperando muito tempo. Procurar ofertar atendimento imediato.

9 - Atendimento - Qualificação em técnicas de vendas

1 Evidências e Observações

8.0

Equipe mostrou estar bem preparada em técnica de vendas. Apenas, carece desenvolver habilidade com a venda adicional, solicitação do cadastro do cliente e efetuar pós venda.

Recomendações de melhoria

Recomenda-se sempre em reuniões com equipe de atendimento reforçar princípios de técnicas de venda.

10 - Atendimento - Atendimento telefônico

1 Evidências e Observações

8.0

Atendimento ate terceiro toque, falou nome da empresa, fez saudação, não falou nome próprio.

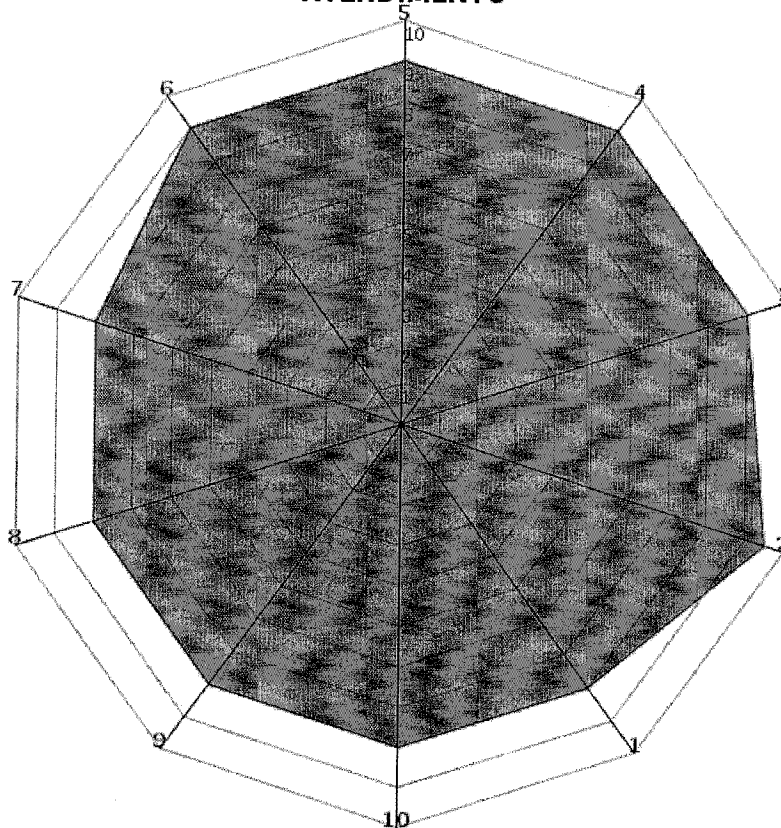
Recomendações de melhoria

Recomenda-se padronizar atendimento telefônico e difundir-ló a todos os colaboradores.

- Nome da empresa;
- Nome Próprio;
- Cumprimento

PRIORI INFORMÁTICA LTDA

ATENDIMENTO



Legenda

- 1 - Atendimento - Imagem pessoal
- 2 - Atendimento - Educação e Cordialidade
- 3 - Atendimento - Conhecimento sobre o produto/serviço
- 4 - Atendimento - Comunicação
- 5 - Atendimento - Compreensão e Conhecimento do Cliente.
- 6 - Atendimento - Capacidade de Persuasão
- 7 - Atendimento - Capacidade de superar obstáculos
- 8 - Atendimento - Qualificação no relacionamento interpessoal
- 9 - Atendimento - Qualificação em técnicas de vendas
- 10 - Atendimento - Atendimento telefônico

PRIORI INFORMÁTICA LTDA

ESTRUTURA FÍSICA

2 - Estrutura Física - Localização do Estabelecimento

1 Evidências e Observações

Adequado ao tipo de atividade.

Recomendações de melhoria

Nada a acrescentar.

10.0

7 - Estrutura Física - Comunicação visual externa

1 Evidências e Observações

Não possui letreiro indicativo.

Recomendações de melhoria

Independente da localização, sugere-se indicar empresa com letreiro contendo: nome da empresa, serviços/produtos que oferta, número de telefone.

2.0

8 - Estrutura Física - Fluxo de pessoas no Estabelecimento

1 Evidências e Observações

Atualmente número de clientes deficitário ao negócio da empresa. Praticamente não tem explorado as oportunidades de mercado.

Recomendações de melhoria

Ver no item gestão de marketing, devidas sugestões.

5.0

14 - Estrutura Física - Limpeza e organização do Estabelecimento

1 Evidências e Observações

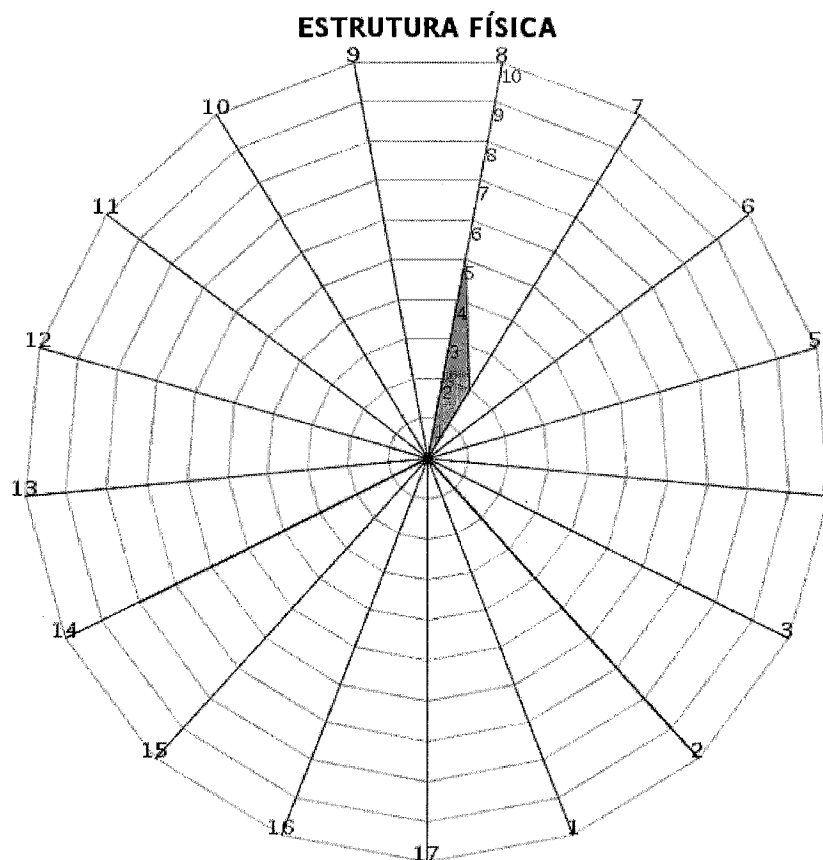
No geral ambiente se apresenta limpo.

Recomendações de melhoria

Nada a acrescentar.

8.0

PRIORI INFORMÁTICA LTDA



Legenda

- 1 - Estrutura Física - Visibilidade do estabelecimento
- 2 - Estrutura Física - Localização do Estabelecimento
- 3 - Estrutura Física - Facilidade de estacionamento
- 4 - Estrutura Física - Fluxo de pessoas em frente ao Estabelecimento
- 5 - Estrutura Física - Fachada
- 6 - Estrutura Física - Calçada e paisagismo (conservação)
- 7 - Estrutura Física - Comunicação visual externa
- 8 - Estrutura Física - Fluxo de pessoas no Estabelecimento
- 9 - Estrutura Física - Pintura interna (qualidade, cor, proposta, teto, conservação, uso para merchandising)
- 10 - Estrutura Física - Teto
- 11 - Estrutura Física - Iluminação geral da empresa (escritório, área de comercialização)
- 12 - Estrutura Física - Layout, arrumação do Estabelecimento e apresentação de produtos
- 13 - Estrutura Física - Ambientação do Estabelecimento
- 14 - Estrutura Física - Limpeza e organização do Estabelecimento
- 15 - Estrutura Física - Sinalização e comunicação interna
- 16 - Estrutura Física - Equipamentos, Objetos, Mobiliários e Tecnologia
- 17 - Estrutura Física - Vitrine ou balcão (apresentação do mix de produtos ao público, iluminação dos produtos)

PRIORI INFORMÁTICA LTDA

GESTÃO

1 - Gestão Financeira - Forma de definição do preço de venda

1 Evidências e Observações

Forma o preço de venda de seus produtos pela média de preços praticados pelo mercado.

7.0

Recomendações de melhoria

Portanto sugere-se integrar também metodologia que forma o preço de venda através de custos/desenvolvimento, com apoio de profissional de custos. http://www.macoratti.net/eng_qvs.htm (sistema de custeamento).

2 - Gestão Financeira - Preços praticados

1 Evidências e Observações

Preços equivalentes aos da concorrência.

9.0

Recomendações de melhoria

Manter-se competitivo, porém com diferenciais.

3 - Gestão Financeira - Formas de pagamento pelos clientes

1 Evidências e Observações

Formas de pagamento pelos clientes: boleto bancário.

9.0

Recomendações de melhoria

Adequado a atividade.

4 - Gestão Financeira - Controle de Custos

1 Evidências e Observações

Possui controle total de seus custos fixos e variáveis, utiliza informações para tomada de decisões.

9.0

Recomendações de melhoria

Utilizar informações para formação do preço de venda.

5 - Gestão Financeira - Gestão de estoques

1 Evidências e Observações

Não se aplica.

Recomendações de melhoria

PRIORI INFORMÁTICA LTDA

6 - Gestão Financeira - Lucratividade

1 Evidências e Observações

10.0

As operações da empresa são lucrativas e há registro confiável desta informação.

Recomendações de melhoria

Nada a acrescentar.

7 - Gestão Financeira - Controles Financeiros

1 Evidências e Observações

10.0

A empresa possui controles financeiros confiáveis: caixa, contas a pagar e receber, faturamento...

Recomendações de melhoria

Nada a acrescentar.

8 - Gestão Financeira - Relatórios Gerenciais

1 Evidências e Observações

10.0

Possui relatórios gerenciais, tais como: DRE, Projeção de fluxo de caixa.

Recomendações de melhoria

Adequado.

9 - Gestão Comercial e Marketing - Monitoramento da concorrência

1 Evidências e Observações

9.0

Participa do núcleo setorial, possui informações de seus concorrentes de formal informal. Especialmente ref produtos e preços.

Recomendações de melhoria

Sistematizar a verificação da concorrência, não apenas nos preços praticados, mas em toda a atuação, (atendimento, prazo, forma de pagamento, utilização da mídia etc.).

10 - Gestão Comercial e Marketing - Cadastro de clientes

1 Evidências e Observações

10.0

Possui cadastro de seus clientes. Possui sistema de atendimento on line.

Recomendações de melhoria

Nada a acrescentar.

PRIORI INFORMÁTICA LTDA

11 - Gestão Comercial e Marketing - Indicadores de Resultados

1 Evidências e Observações

9.0

Possui indicadores voltados para o atendimento e dificuldades que clientes encontram (número de atendimentos, num de problemas resolvidos), bem como em resultados financeiros (lucratividade, ponto equilíbrio..)

Recomendações de melhoria

Desenvolver também indicadores que possam ser utilizados para avaliar o atendimento e a resposta pelos clientes quanto a compreensão do produto/serviço, aplicabilidade. Informações que poderão ser utilizados para ações de marketing e relacionamento com cliente.

12 - Gestão Comercial e Marketing - Pesquisa de opinião junto aos clientes

1 Evidências e Observações

6.0

Ausência de pesquisa de opinião formal, porém, possui atendimento on-line onde já pode avaliar o grau de satisfação do cliente.

Recomendações de melhoria

A realização de Pesquisa de opinião junto aos clientes ajudará a identificar oportunidades de melhoria dos processos e serviços da empresa, portanto, sugere-se realizar pesquisa semestral.

13 - Gestão Comercial e Marketing - Posicionamento mercadológico

1 Evidências e Observações

4.0

A empresa necessita de correção estratégica: produto, preço, e comunicação com o público alvo desejado pela empresa.

Recomendações de melhoria

Sugere-se reavaliar o posicionamento da empresa e buscar correção com apoio de profissional de marketing.

14 - Gestão Comercial e Marketing - Esforços de Marketing - Comunicação com o Público Alvo

1 Evidências e Observações

4.0

Ausência de plano de comunicação estruturada com o público alvo.

Recomendações de melhoria

A fim de otimizar melhor os esforços, sugere-se a elaboração de um plano de marketing, que contemple a conquista de novos mercados, a conquista de novos clientes, fidelização de clientes, etc., O planejamento de marketing é um processo de escolha de oportunidades, desenvolvimento de análise do potencial mercado, definição de objetivos e formulação de planos estratégicos, que por sua vez precisam se monitorados e controlados.

15 - Gestão Comercial e Marketing - Material de Comunicação

1 Evidências e Observações

7.0

Empresa possui cartão de visita e site como material institucional.

Recomendações de melhoria

Banners, folders, etc: há inúmeras opções de canais para se comunicar com o cliente, mas tudo deve ser devidamente planejado para que os resultados justifiquem os custos.

PRIORI INFORMÁTICA LTDA

16 - Gestão Comercial e Marketing - Parceria com fornecedores para ações promocionais

1 Evidências e Observações

Não se aplica.

17 - Gestão Comercial e Marketing - Utilização de datas comemorativas (tradicionais, adicionais e campanhas)

1 Evidências e Observações

Não se aplica.

20 - Gestão Comercial e Marketing - Canais de venda

1 Evidências e Observações

A venda é realizada pela internet e por indicação de clientes.

Recomendações de melhoria

Sugere-se avaliar outros canais de venda, como venda externa e ações de marketing para divulgar os produtos/serviços.

6.5

meta de visitas

21 - Gestão de Pessoas - Processo de seleção da equipe de vendas

1 Evidências e Observações

Atualmente não possui equipe de vendas. Porém no processo seletivo utiliza-se das práticas do comércio (análise de currículo, entrevista, busca de referências, análise de perfil, etc)

Recomendações de melhoria

Além dos critérios acima, contemplar ainda no processo seletivo a pré-seleção através de empresa especializada em RH ou psicólogo.

8.0

22 - Gestão de Pessoas - Qualificação Técnica dos Profissionais

1 Evidências e Observações

Equipe com ótima qualificação profissional.

Recomendações de melhoria

Manter a equipe de atendimento e técnicos com padrão elevado de auto-estima e motivação para atingir os objetivos da empresa.

9.3

PRIORI INFORMÁTICA LTDA

23 - Gestão de Pessoas - Treinamento da equipe de vendas

1 Evidências e Observações

Não possui equipe de vendas.

Recomendações de melhoria

Ideal é que equipe de vendas participe de pelo menos 3 treinamentos ao ano, para manter elevado nível de motivação e atualização.

24 - Gestão de Pessoas - Forma de remuneração da equipe de vendas

1 Evidências e Observações

Equipe técnica recebe salário fixo e bonificação por vendas.

Recomendações de melhoria

Comissionamento e premiação por atingir as metas, são alternativas que podem dar certo.

7.5

25 - Gestão de Pessoas - Rotatividade da equipe

1 Evidências e Observações

Baixa rotatividade de pessoal.

Recomendações de melhoria

Manter.

9.0

26 - Gestão de Pessoas - Avaliação de desempenho

1 Evidências e Observações

Através do sistema on-line estará avaliando o número de clientes atendidos, o número de problemas resolvidos, etc.

Recomendações de melhoria

Além dos critérios acima adotados, sugere-se ainda realizar avaliação de desempenho semestral, cfe modelo anexo.

7.0

27 - Gestão de Processos - Procedimentos padronizados

1 Evidências e Observações

Através do programa PSGQ, estão padronizando as políticas comerciais, manual de normas, etc).

Recomendações de melhoria

Procedimento adequado.

9.0

PRIORI INFORMÁTICA LTDA

28 - Gestão de Processos - Formulários Eletrônicos e/ou Impressos para registro de informações

1 Evidências e Observações

Empresa possui formulários eletrônicos utilizados pela atividade.

Recomendações de melhoria

Nada a acrescentar.

10.0

29 - Gestão de Processos - Controle de Processos

1 Evidências e Observações

Os processos críticos da empresa são controlados: atendimentos, venda, treinamentos de clientes, etc. No entanto, percebe-se que há necessidade de revisar as funções/atribuições e responsabilidades na empresa.

Recomendações de melhoria

Monitorar processos e implementar melhoria sempre que necessário.

8.0

30 - Gestão de Processos - Nível de informatização da empresa

1 Evidências e Observações

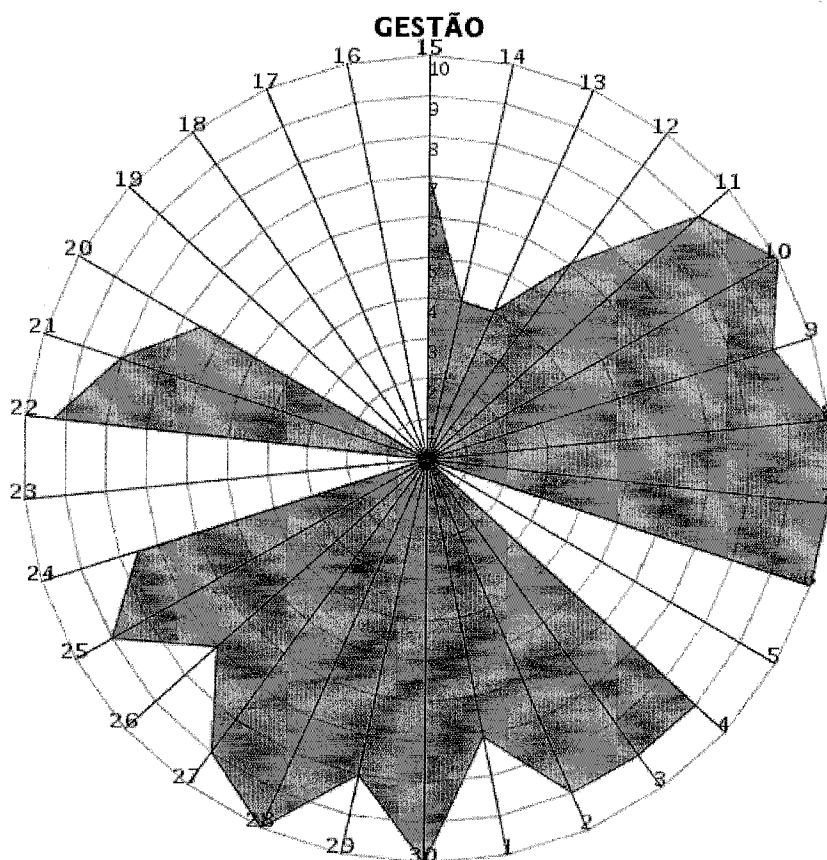
Todas as áreas estão informatizadas.

Recomendações de melhoria

Nada a acrescentar.

10.0

PRIORI INFORMÁTICA LTDA



Legenda

- 1 - Gestão Financeira - Forma de definição do preço de venda
- 2 - Gestão Financeira - Preços praticados
- 3 - Gestão Financeira - Formas de pagamento pelos clientes
- 4 - Gestão Financeira - Controle de Custos
- 5 - Gestão Financeira - Gestão de estoques
- 6 - Gestão Financeira - Lucratividade
- 7 - Gestão Financeira - Controles Financeiros
- 8 - Gestão Financeira - Relatórios Gerenciais
- 9 - Gestão Comercial e Marketing - Monitoramento da concorrência
- 10 - Gestão Comercial e Marketing - Cadastro de clientes
- 11 - Gestão Comercial e Marketing - Indicadores de Resultados
- 12 - Gestão Comercial e Marketing - Pesquisa de opinião junto aos clientes
- 13 - Gestão Comercial e Marketing - Posicionamento mercadológico
- 14 - Gestão Comercial e Marketing - Esforços de Marketing - Comunicação com o Público Alvo
- 15 - Gestão Comercial e Marketing - Material de Comunicação
- 16 - Gestão Comercial e Marketing - Parceria com fornecedores para ações promocionais
- 17 - Gestão Comercial e Marketing - Utilização de datas comemorativas (tradicionais, adicionais e campanhas)
- 18 - Gestão Comercial e Marketing - Divulgação das promoções no estabelecimento
- 19 - Gestão Comercial e Marketing - Gestão da vitrine
- 20 - Gestão Comercial e Marketing - Canais de venda
- 21 - Gestão de Pessoas - Processo de seleção da equipe de vendas
- 22 - Gestão de Pessoas - Qualificação Técnica dos Profissionais
- 23 - Gestão de Pessoas - Treinamento da equipe de vendas
- 24 - Gestão de Pessoas - Forma de remuneração da equipe de vendas

PRIORI INFORMÁTICA LTDA

Legenda

- 25 - Gestão de Pessoas - Rotatividade da equipe
- 26 - Gestão de Pessoas - Avaliação de desempenho
- 27 - Gestão de Processos - Procedimentos padronizados
- 28 - Gestão de Processos - Formulários Eletrônicos e/ou Impressos para registro de informações
- 29 - Gestão de Processos - Controle de Processos
- 30 - Gestão de Processos - Nível de informatização da empresa

Resumo da Avaliação

PRIORI INFORMÁTICA LTDA

		1ª Avaliação
ATENDIMENTO	1) Atendimento - Imagem pessoal	8.00
	2) Atendimento - Educação e Cordialidade	9.50
	3) Atendimento - Conhecimento sobre o produto/serviço	9.00
	4) Atendimento - Comunicação	9.00
	5) Atendimento - Compreensão e Conhecimento do Cliente.	9.00
	6) Atendimento - Capacidade de Persuasão	9.00
	7) Atendimento - Capacidade de superar obstáculos	8.00
	8) Atendimento - Qualificação no relacionamento interpessoal	8.00
	9) Atendimento - Qualificação em técnicas de vendas	8.00
	10) Atendimento - Atendimento telefônico	8.00
	Média do Aspecto	8.55
ESTRUTURA FÍSICA	2) Estrutura Física - Localização do Estabelecimento	10.00
	7) Estrutura Física - Comunicação visual externa	2.00
	8) Estrutura Física - Fluxo de pessoas no Estabelecimento	5.00
	14) Estrutura Física - Limpeza e organização do Estabelecimento	8.00
	Média do Aspecto	6.25
GESTÃO	1) Gestão Financeira - Forma de definição do preço de venda	7.00
	2) Gestão Financeira - Preços praticados	9.00
	3) Gestão Financeira - Formas de pagamento pelos clientes	9.00
	4) Gestão Financeira - Controle de Custos	9.00
	5) Gestão Financeira - Gestão de estoques	
	6) Gestão Financeira - Lucratividade	10.00
	7) Gestão Financeira - Controles Financeiros	10.00
	8) Gestão Financeira - Relatórios Gerenciais	10.00
	9) Gestão Comercial e Marketing - Monitoramento da concorrência	9.00
	10) Gestão Comercial e Marketing - Cadastro de clientes	10.00
	11) Gestão Comercial e Marketing - Indicadores de Resultados	9.00
	12) Gestão Comercial e Marketing - Pesquisa de opinião junto aos clientes	6.00
	13) Gestão Comercial e Marketing - Posicionamento mercadológico	4.00
	14) Gestão Comercial e Marketing - Esforços de Marketing - Comunicação com o Público Alvo	4.00
	15) Gestão Comercial e Marketing - Material de Comunicação	7.00
	16) Gestão Comercial e Marketing - Parceria com fornecedores para ações promocionais	
	17) Gestão Comercial e Marketing - Utilização de datas comemorativas (tradicionais, adicionais e campanhas)	
	20) Gestão Comercial e Marketing - Canais de venda	6.50
	21) Gestão de Pessoas - Processo de seleção da equipe de vendas	8.00
	22) Gestão de Pessoas - Qualificação Técnica dos Profissionais	9.30
	23) Gestão de Pessoas - Treinamento da equipe de vendas	
	24) Gestão de Pessoas - Forma de remuneração da equipe de vendas	7.50
	25) Gestão de Pessoas - Rotatividade da equipe	9.00
	26) Gestão de Pessoas - Avaliação de desempenho	7.00
	27) Gestão de Processos - Procedimentos padronizados	9.00

Resumo da Avaliação

PRIORI INFORMÁTICA LTDA

GESTÃO		1ª Avaliação
	28) Gestão de Processos - Formulários Eletrônicos e/ou Impressos para registro de informações	10.00
	29) Gestão de Processos - Controle de Processos	8.00
	30) Gestão de Processos - Nível de informatização da empresa	10.00
Média do Aspecto		8.22



Soluções para Pequenas Empresas