

ALINHAMENTO: PAINEL DE PENDÊNCIAS.

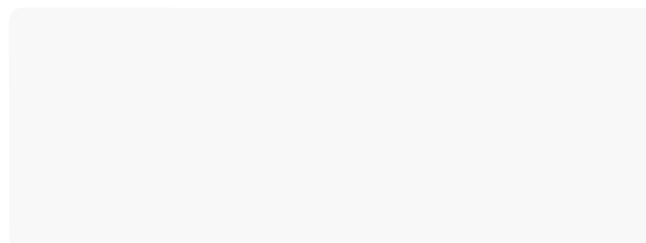


O QUE É O PAINEL DE PENDÊNCIAS?



O painel de pendência trata-se de um índice que mede a qualidade e permite fazer o controle dos serviços que são gerados diariamente pela loja.

Nos slides abaixo seguem os itens que impactam nas pendências.



GED

- Não colocar protocolo da digitalização no atendimento correto do controle celular, ou colocar um protocolo incorreto em D+1.
- Não corrigir protocolos IC/SB ou não refazer digitalizações solicitadas em até 24h.

OBS: Último dia de toda quinzena os protocolos devem ser colocados no mesmo dia, sem exceção de D+1.

CONEXÃO

- Não subir os documentos corretamente na proposta, ou não tratar a proposta com o contrato residencial em D+1.
- Lançar em CNPJ diferente do NET SALES e não realizar a correção.
- Não lançar venda no conexão no prazo solicitado.

CAIXA

- Ficar com valor no caixa acima de R\$100 sem justificativa no dia.
- Não enviar os comprovantes ao final do dia (devem enviar no mesmo dia da venda).
- Não lançar vendas no dia (que envolvam valores), e não justificar o motivo.
- Não fechar o caixa no dia.

CARTÕES

- Lançar a forma de pagamento (forma de pgto, bandeira, parcelas, nsu ou aut) incorreta no controle celular e não ter solicitado correção até o fechamento do caixa.

LV – 2X POR HC

- Não realizar 1 LV por vendedor em cada quinzena, totalizando 2 LV por mês por cada vendedor, ou realizar a mesma de forma incorreta (ex: nome do colaborador errado).

CONFERÊNCIA DE ESTOQUE

- Não enviar conferência de estoque para o email nortel@grouponortel.com.br e nem apresentar justificativa antes do prazo de envio, enviar apenas uma parte das conferências ou enviar conferência errada (por ex.: seria de aparelhos + acessórios e enviou de aparelhos + chip).

OBS: Em caso de feriado na cidade ou por algum motivo não conseguir conferir no dia deve ser justificado antes.

NF BOX

- Vender box imediata e não emitir NF no mesmo dia da venda.

[illegible]