

BOAS PRÁTICAS EM AMBIENTES COMERCIAIS - LAYOUT E ASPECTOS DO VISUAL MERCHANDISING

1. Tema

Design

2. Subtema

Design de Ambiente

3. Categoria de serviço

Acesso a serviços de terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

Presencial e/ou a distância

6. Público alvo

MEI, ME e EPP

7. Setor indicado

Comércio e Serviços

8. Macrosssegmento

-

9. Descrição

Esta consultoria tem como objetivo, orientar os **diversos segmentos de venda de produtos (bens ou serviços)** na adequação do ambiente, aproximação entre marca e cliente, tendência do mercado contemporâneo alinhado ao mundo digital e a nova configuração de distanciamento social, tomando como base as boas práticas de ambientes comerciais.

Deve ser um serviço ágil e de baixo custo.

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA DEMANDA

Realizar reunião remota (ferramentas de videoconferência) de abertura junto ao cliente para nivelamento do escopo de trabalho, de modo a entender as queixas do empresário e alinhar expectativas e objetivo da consultoria.

O cliente deverá enviar fotos/vídeos e dimensões gerais do espaço físico que sofrerá intervenção para análise e identificação dos pontos que podem ser melhorados.

ETAPA 02 | CONSULTORIA EM BOAS PRÁTICAS NO AMBIENTE

- Orientação sobre as boas práticas e pontos de adequações - com base nos itens: materiais de acabamento/revestimento, fachada, vitrine, iluminação, expositores, layout, fluxo, estoque, climatização, comunicação visual e abordagem dos sentidos sensoriais no ponto de venda*
- Orientação sobre como implementar as intervenções com plano de ação, considerando as diretrizes quanto as regras de distanciamento social internamente acompanhando os decretos** e normativas vigentes no período da prestação do serviço.

** A depender do tamanho do negócio, do mix de produtos e das necessidades dos clientes, todos, ou parte desses itens devem ser contemplados.*

*** O Prestador de Serviço Tecnológico deve informar à Empresa Demandante quais decretos e normativas está utilizando como referência para propor as adequações no ambiente.*

ENTREGA ÚNICA (ETAPA 01 e 02): Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, objetivo da consultoria, itens para adequação identificados e as respectivas soluções propostas (*através de plano de ação, croquis, fotos editadas ou outro instrumento de uso da prestadora de serviços utilizado para esclarecer as orientações ao cliente*), de acordo com o setor/segmento, validado/assinado pelo empresário atestando o recebimento da(s) entrega(s) e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

** Por ser um serviço que tem como pré-requisito agilidade e baixo custo de adesão para o empresário, as entregas das etapas devem ser realizadas de uma única vez.*

10. Benefícios e resultados esperados

Com os grandes desafios ocasionados pela crise, os espaços físicos necessitam se reinventar para atrair consumidores. Em um mundo ávido por novidades, mais repleto de marcas similares, essa é aposta de inúmeras empresas que desejam se diferenciar com baixo custo, mesmo mantendo seu espaço físico.

1. Orientação de baixo custo sobre boas práticas de varejo e adequação quanto as regras vigentes de mercado e de distanciamento social internamente.
2. Proporciona ao cliente uma melhor experiência do ambiente, tornando-o mais funcional e seguro, potencializando as vendas e a lucratividade da empresa.

11. Estrutura e materiais necessários

Prestadora de Serviço Tecnológico: projetos alinhados às boas práticas de cada segmento em consonância com as normas que regulam cada tipo de serviço; Computador com câmera; Internet; fone com microfone.

Empresa Demandante: Computador com câmera ou outro equipamento que permita atendimento remoto; Internet; fone com microfone.

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para reuniões virtuais com responsável pela prestação de serviço;
4. Enviar para a prestadora de serviços fotos/vídeos e dimensões gerais do espaço físico que sofrerá a intervenção;
5. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
6. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho (*Quando aplicável*);
7. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.
6. Entregar o detalhamento de todos os dados técnicos e referências necessárias à produção do projeto;
7. Buscar toda a legislação e regras locais aplicadas ao projeto e seguir as orientações necessárias;
8. Sempre que possível, a prestadora deve atender a norma técnica, a ABNT NBR 15.575, que estabelece parâmetros mínimos de desempenho térmico e acústico, aumentando a eficiência energética das construções e reduzindo os impactos ambientais.
9. Acompanhar os decretos e normativas vigentes no período da prestação do serviço sobre as obrigatoriedades impostas como medidas emergenciais.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais de Arquitetura ou Design de Interiores.

15. Pré-diagnóstico

-

16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
3. O serviço **não contempla projeto** ou **acompanhamento da execução**, apenas consultoria, diretrizes e orientações com plano de ação;
4. Apenas profissionais com registro nos conselhos CREA e/ou CAU poderão propor alteração em estrutura física;
5. O designer de interiores não pode realizar ou assinar projetos que envolvam obras estruturais, somente profissionais de arquitetura. Por este motivo, não se recomenda a contratação desta consultoria para ambientes em estágio de construção (obra);
6. Não podem ser contratados projetos com foco em paisagismo;
7. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
8. Despesas adicionais com terceiros (com impressões, direitos autorais, fotografias, imagens, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante, não fazendo parte da proposta de trabalho;
9. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	15/05/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/05/Boas-Práticas-em-ambientes-comerciais-Layout-e-aspectos-do-Visual-Merchandising-DA21006-1.pdf	Flávio Petry Gabriela Villarinho Hyrila O. S. Silva