

AVALIAÇÃO DE LOJA

1. Tema

Produção e Qualidade

2. Subtema

Mapeamento e Melhoria de Processos

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, EPP, Produtor Rural e Artesão

7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio e Serviços

8. Macrosssegmento

-

9. Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Reunião de alinhamento sobre a condução do trabalho. Nesta reunião deverão ser tratados os seguintes itens:

- Características da loja e do mercado alvo.
- Planejamento da visita.
- Cronograma de ações.

ENTREGA ETAPA 01: Ata da Reunião

ETAPA 02 | AVALIAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA

Avaliação da estrutura física, incluindo (quando pertinente):

- Visibilidade do estabelecimento.
- Localização do estabelecimento.
- Facilidade de estacionamento.
- Fluxo de pessoas em frente ao estabelecimento.
- Fachada.
- Calçada e paisagismo.
- Comunicação visual externa.
- Fluxo de pessoas no estabelecimento.
- Pintura interna.
- Teto.
- Iluminação geral do estabelecimento.
- Layout – arrumação e apresentação do produto/serviço.
- Ambientação do estabelecimento.
- Limpeza do estabelecimento.
- Sinalização interna.
- Expositores, mobiliário e equipamentos.
- Vitrine e elaboração do relatório da avaliação.

ENTREGA ETAPA 02: Relatório do Avaliação da Estrutura Física.

ETAPA 03 | AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO

Avaliação do processo de atendimento, incluindo (quando pertinentes):

- Imagem pessoal
- Canais de venda.
- Qualificação técnica dos profissionais
- Educação e cordialidade
- Sólido conhecimento técnico sobre o produto/serviço
- Comunicação
- Compreensão e conhecimento sobre o cliente
- Capacidade de persuasão
- Capacidade de superar obstáculos
- Qualificação no relacionamento com o cliente
- Qualificação em técnicas de vendas
- Atendimento telefônico e elaboração do relatório da avaliação.
- Gestão da vitrine.

ENTREGA ETAPA 03: Relatório da Avaliação do Processo de Atendimento.

ETAPA 04 | AVALIAÇÃO DA GESTÃO PRODUTIVA

Avaliação da gestão produtiva, incluindo (quando pertinente):

- Forma de definição do preço de vendas do produto/serviço.

- Preços praticados e lucratividade
- Forma de pagamento pelos clientes.
- Controle de custos.
- Controle de estoque.
- Monitoramento da concorrência.
- Cadastro de clientes.
- Processo de seleção da equipe de vendas.
- Pesquisa de satisfação dos clientes.
- Parceria para ações promocionais.
- Utilização das datas comemorativas.
- Divulgação das promoções.
- Forma da remuneração da equipe de vendas.
- Rotatividade da equipe.
- Avaliação de desempenho.
- Procedimentos padronizados.
- Formulários eletrônicos e/ou impressos para registro de informações
- Controle de processos.
- Nível de informatização da empresa e elaboração do relatório da avaliação.

ENTREGA ETAPA 04: Relatório final contendo as avaliações da Gestão Produtiva, do processo de atendimento e da estrutura física, bem como o plano de melhorias conforme avaliações realizadas em cada etapa executada. Declaração assinada pela empresa demandante de que a prestadora explicou os resultados da consultoria.

10. Benefícios e resultados esperados

Oferecer aos lojistas uma avaliação da sua empresa pelo ponto de vista de um especialista, para que possam identificar os pontos fortes e fracos do seu negócio e assim implementar estratégias que aumentem a sua competitividade.

1. Melhoria do desempenho comercial;
2. Aumento da atratividade em relação aos processos de vendas e acesso a mercado;
3. Evitar desperdícios de materiais, tempos e movimentos;
4. Melhoria do ambiente organizacional e funcional – bem-estar humano;
5. Melhoria da jornada de consumo na loja;
6. Aprimorar o engajamento dos consumidores com o propósito da loja e melhorar o NPS medido;
7. Ampliar a qualidade de serviço como valor agregado.

11. Estrutura e materiais necessários

A Empresa deve designar um responsável pelos contatos e para facilitar a circulação do consultor.

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta.
2. Participar da reunião de alinhamento do trabalho.
3. Fornecer informações estratégicas e técnicas necessárias à entidade executora para o desenvolvimento do trabalho.
4. Aceitar a visita do Cliente Oculto.
5. Participar da reunião de entrega dos resultados.
6. Validar o Relatório Final.
7. Disponibilizar um responsável para acompanhamento de todo o serviço.

Nota: É obrigatório a empresa demandante responder as pesquisas do SEBRAE.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para colher informações e apresentar os detalhes da execução do trabalho previsto.
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas.
3. Fazer um Avaliação das instalações, de preferência por meio de uma lista de verificação ou outro processo estruturado e registrar em um relatório a situação observada.
4. Fazer um Avaliação da gestão produtiva, de preferência por meio de uma lista de verificação ou outro processo estruturado e registrar em um relatório a situação observada.
5. Preparar e efetuar a visita do Cliente Oculto e registrar em um relatório a situação observada.
Nota: Recomenda-se não efetuar anotações durante a visita do Cliente Oculto.
6. Realizar reunião presencial com a demandante para apresentar os Avaliação e os resultados da visita do Cliente Oculto, apresentando sugestões para a melhoria dos processos de venda.
Nota: Os relatórios devem incluir as evidências, por exemplo fotos, e recomendações para melhoria.
7. Entregar os documentos nas versões impressa e digital ao Sebrae e a empresa cliente.
8. Fazer reunião com gestor Sebrae responsável pelo programa para reportar trajetória de execução e compartilhamento de aprendizados e pontos de atenção e melhoria.
9. Cumprir todos os prazos e agendas estabelecidas.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência comprovada mínima de 3 anos em realização dos serviços e do escopo desta ficha técnica, principalmente em Avaliação de estrutura física, em relatórios de gestão e em avaliação de processos de atendimento.

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. 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;
4. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
5. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
6. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	16/04/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/04/Avaliação-de-Loja-MMP14020-1.pdf	
2	03/04/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Avaliação-de-Loja-MMP14020-2.pdf	