
Manual de Uso do Processo: Venda de Maquininha de Cartão

1. Objetivo do Processo

Padronizar o fluxo de vendas de maquininhas de cartão, desde a solicitação inicial do cliente até a entrega do equipamento. O processo visa garantir agilidade para vendas com taxas padrão e um tratamento especializado para negociações que exigem taxas customizadas, otimizando a conversão e a experiência do cliente.

2. Papéis e Responsabilidades

- Cliente:**

- Inicia o processo entrando em contato.
- Fornece os dados pessoais e/ou da empresa necessários para a análise.
- Recebe a maquininha e o manual ao final do processo bem-sucedido.

- Produto (Equipe de Vendas Padrão):**

- Responsável por atender o fluxo principal de clientes.
- Recebe a solicitação, analisa os dados e verifica se as taxas padrão são adequadas para o perfil do cliente.
- Conduz o credenciamento e prepara a entrega para os casos padrão.
- Identifica e encaminha clientes que necessitam de negociação especial para a equipe de Customer Experience.

- Customer Experience (Equipe de Vendas Especiais/CX):**

- Gerencia clientes que não se enquadram nas taxas padrão ou que são identificados como estratégicos (perfil "TBIX").
- Realiza uma análise mais aprofundada das necessidades do cliente.
- Elabora e apresenta propostas comerciais com taxas customizadas para maximizar a chance de fechamento.

3. Procedimento Detalhado (Passo a Passo)

O processo se divide em dois caminhos principais após o contato inicial.

Fase Inicial: Primeiro Contato

1. Cliente Entra em Contato (Responsável: Cliente)

- **Ação:** O cliente inicia a interação através dos canais de atendimento disponíveis (site, telefone, chat, etc.).
-

Caminho 1: Venda Padrão (Gerenciado pela Equipe de Produto)

2. Receber Solicitação (Responsável: Produto)

- **Ação:** A equipe de Produto recebe o contato do cliente e inicia o atendimento.

3. Solicitar e Receber Dados (Responsável: Produto/Cliente)

- **Ação:** A equipe de Produto solicita os dados cadastrais (pessoais ou da empresa) do cliente. O cliente envia as informações.

4. Analisar Dados e Taxas (Responsável: Produto)

- **Ação:** Com os dados em mãos, a equipe analisa o perfil do cliente (ramo de atividade, faturamento estimado, etc.) e verifica a aplicabilidade das taxas de transação padrão.

5. Decisão: Taxas são Acessíveis? (Responsável: Produto) (Ponto de Decisão)

- **Se SIM:** As taxas padrão são competitivas e adequadas para o cliente. O processo segue para o credenciamento (passo 6).
- **Se NÃO:** As taxas padrão não são adequadas, e há risco de perder a venda. A equipe de Produto identifica a necessidade de uma negociação especial e **encaminha o caso para a equipe de Customer Experience** (o fluxo pula para o **Caminho 2, passo 12**).

6. Realizar Credenciamento (Responsável: Produto)

- **Ação:** A equipe insere os dados do cliente no sistema, formalizando-o como um novo parceiro e associando as taxas acordadas.

7. Preparar Entrega da Maquininha (Responsável: Produto)

- **Ação:** A equipe de logística/operações é acionada para preparar o envio do equipamento para o endereço do cliente. O processo avança para a fase final (passo 13).
-

Caminho 2: Venda Customizada (Gerenciado por Customer Experience)

Este caminho pode ser iniciado de duas formas: por um contato direto ou por um encaminhamento da equipe de Produto.

8. Recepção do Cliente e Coletar Dados (Responsável: CX)

- **Ação:** A equipe de CX inicia o atendimento, seja por um contato direto ou por receber um lead qualificado.

9. Decisão: Cliente Atende Requisitos TBIX? (Responsável: CX) (Ponto de Decisão)

- **Nota:** "TBIX" é provavelmente uma sigla interna para um perfil de cliente estratégico (ex: alto faturamento, grande potencial, etc.).
- **Se SIM:** O cliente tem potencial para uma negociação especial. O processo continua com uma análise aprofundada (passo 10).
- **Se NÃO:** O cliente não se qualifica para o atendimento especializado. A equipe de CX **finaliza o contato, agradece e armazena os dados** para futuras oportunidades. **O processo termina aqui para este cliente.**

10. Entender o Problema do Cliente (Responsável: CX)

- **Ação:** A equipe faz mais perguntas para entender em detalhes as necessidades, dores e o modelo de negócio do cliente.

11. Solicitar e Receber Mais Dados (Responsável: CX)

- **Ação:** Com base no entendimento aprofundado, solicita informações adicionais para poder modelar uma proposta irrecusável.

12. Fazer Proposta Comercial Customizada (Responsável: CX)

- **Ação:** A equipe de CX elabora uma proposta com taxas e condições personalizadas para atender às necessidades específicas do cliente. (Este é também o ponto de chegada para os clientes encaminhados pela equipe de Produto). Após a aprovação da proposta pelo cliente, o processo avança para a fase final.

Fase Final: Conclusão e Entrega

13. Receber Maquininha e Manual (Responsável: Cliente)

- **Ação:** O cliente recebe o equipamento de cartão juntamente com o manual de instruções para começar a operar.

14. Fim do Processo

- **Ação:** Com a entrega confirmada, o processo de venda é concluído.