

A IMPORTÂNCIA DA LOJA NA EMPRESA E O COMANDO DE SUA OPERAÇÃO

Supondo que a loja seja única, nossa empresa será a própria loja, claro. Mas, caso tenhamos mais de uma loja, gradativamente precisaremos agregar outras unidades operacionais: departamento de compras, de administração, depósito central, etc.

Mas, em um ou outro caso, a loja SEMPRE será a geradora de receitas da empresa, enquanto o restante será centro de custos, isto é: geram despesas. Alguém poderá protestar: mas as compras que faço são para abastecer a loja, sem elas não haveria faturamento. Claro: mas tampouco haveria como transformar estas compras em vendas e lucros se não houvesse a loja, que é o local onde os clientes gastarão seu dinheiro adquirindo estes produtos...

Não se trata de julgar quem é mais importante na operação supermercadista mas de ter MUITO CLARO que será na(s) loja(s) onde a empresa se relacionará com o mercado e é lá onde faremos o garimpo por maiores receitas para a empresa!

Este conceito é fundamental para compreendermos a importância da função de GERENTE DE LOJA!

Se a loja será vital para o sucesso da nossa operação e para o resultado da empresa, o trabalho de quem a comanda, de quem a organiza, de quem a administra no dia-a-dia, também se constituirá em função decisiva para seu sucesso. Este será maior ou menor, dependendo da qualificação da pessoa que está gerenciando a loja.

Acredito que este raciocínio é bastante óbvio e muito claro para qualquer um de nós. Ninguém, em sã consciência, poderia afirmar, ou mesmo questionar, que a função de gerente de loja não seja fundamental para o resultado dela.

Contudo, especialmente em empresas familiares e com uma única loja, QUEM É ESTA PESSOA QUE DESEMPENHA ESTA FUNÇÃO?

Muitas, inclusive, nem têm um GERENTE DE LOJA, pelo menos no sentido e na dimensão que trataremos neste tema. Nestes casos, diversas atividades importantes da loja são divididas pelos membros da família, que poderão ter duas, três ou mais pessoas, diretamente envolvidas na operação, cada um assumindo a responsabilidade por uma área operacional.

Este tipo de estrutura funcional não constituirá, necessariamente, um problema e poderá não comprometer, pelo menos seriamente, o resultado final. Mas complicará bastante uma maior produtividade da loja, como se verá ao final dos vídeos que tratarão do tema...

Nunca podemos perder de vista a complexidade da operação de um supermercado: são centenas de atividades DIÁRIAS, algumas mais complexas do que outras, muitas delas devendo estar concluídas ANTES da abertura da loja, outras tantas ao FINAL do dia, etc.

Estas atividades abarcam produtos, gestão de pessoas, manutenção e reparos, administração de preços, limpeza e higienização das instalações, atendimento aos clientes, a fornecedores, a agentes públicos, rotinas administrativas, fiscais e trabalhistas, etc, etc.

Se a loja tiver mais de 20 pessoas trabalhando, por exemplo, já teremos um quadro de gestão destas atividades que envolverá delegação de responsabilidades (e de autoridade) para que elas sejam bem executadas.

E, evidentemente, os resultados da loja serão proporcionais à QUALIDADE e EFICÁCIA de COMO este conjunto de atividades SERÁ EXECUTADO!

E QUALIDADE e EFICÁCIA dependerão da CAPACITAÇÃO dos membros da família, ou de um profissional, em PLANEJAR, EXECUTAR e ACOMPANHAR a execução daquelas atividades, delegando a suas respectivas equipes as orientações necessárias para que elas sejam bem feitas.

Estes membros da família, cada um em sua área, terão nível similar de capacitação para isto? Ou cada um fará a “seu jeito”? Há um ditado antigo que diz: “panela em que todos metem a colher ou sai insossa ou sai salgada”!

Acredito que sempre, *funcionário ou alguém da família*, será desejável que apenas **UMA PESSOA** exerça a função de GERENTE DA LOJA. *E esta deverá ser a pessoa que centralizará SUA GESTÃO, assumindo “ônus e bônus” pela autoridade e responsabilidade.*

Na sequência do tema, esta questão ficará mais evidente.

[VOLTAR](#)

APTIDÕES PARA SER GERENTE DE LOJA

Bem, como se viu no material sobre as áreas de resultados em que o Gerente de Loja deverá operar, não será qualquer um que poderá ocupar esta função. Evidentemente que não será preciso o Super Homem para preencher a vaga, mas deverá chegar perto...

Claro que a aptidão mais básica é a **HONESTIDADE**, inclusive intelectual, aquela que nos faz reconhecer um erro, quando o fizemos! Há quem diga que esta é uma premissa básica para qualquer função e isto é verdade. Mas, no caso do Gerente de Loja tal aptidão deve ser altamente valorizada: pode-se ter uma “maçã podre” na base da pirâmide, mas jamais em seu topo pois esta irá contaminar TODOS!

SENSO COMERCIAL é absolutamente imprescindível a um Gerente: ações para aumentar vendas, melhorar o lucro bruto e racionalizar despesas, tripé básico para obter melhores resultados na loja, só poderão ser factíveis e bem sucedidas quando comandadas por alguém que tenha uma visão comercial acurada! Um “burocrata” terá imensa dificuldade para mudar as rotinas de forma adequada. E, quando nada se muda, os resultados tampouco mudarão... Mudanças na loja requerem critérios: visão estratégica, conhecimento de mercado e da concorrência. Em outras palavras, o chamado “TINO COMERCIAL”.

Costumo brincar que, no nosso negócio, existem dois tipos de pessoas: os que SÃO supermercadistas e aqueles que ESTÃO supermercadistas. O gerente precisará SER!

LIDERANÇA será outra aptidão fundamental: comandar um grupo de colaboradores no sentido de garantir qualidade à operação da loja e obter os melhores resultados, requer capacidade de mobilizar toda a energia de sua equipe na mesma direção, motivando-a permanentemente.

COMUNICAÇÃO será imprescindível para transmitir conhecimento, desafios e eventuais alterações de rumos no planejamento. Uma pessoa com deficiência verbal ou auditiva, por exemplo, teria imensa dificuldade em comandar uma equipe. Da mesma forma, comunicar-se adequadamente será vital no relacionamento com clientes, parceiros, agentes de governos e com a comunidade, além dos controladores da loja. Desejável, neste quesito, conhecimento básico em tecnologia, particularmente nas ferramentas de Redes Sociais.

Capacidade de **PLANEJAR**, antecipando cenários futuros e elaborando planos realistas para atingir objetivos claramente estabelecidos. Também fixando metas intermediárias, definidas na linha do tempo. Ou seja, olhar para a frente, detectando dificuldades e oportunidades, será imprescindível para a obtenção de resultados desafiadores na loja.

PERSEVERANÇA e DISCIPLINA na execução dos planos estabelecidos, corrigindo eventuais desvios e superando os problemas surgidos na execução deles, será outra aptidão fundamental. Pessoas que se fragilizam nas primeiras dificuldades não transmitem firmeza à equipe e debilitam a motivação desta.

SENSO DE JUSTIÇA para equacionar eventuais conflitos na equipe e para aplicar reprimendas ou advertências a quem “sair dos trilhos” também é pré-requisito. Mas um Líder deve usar as duas mãos: uma para “bater” e outra para “acariciar”: nunca se deve usar apenas uma delas nem passar dos limites no uso de ambas... Neste sentido, será necessário valorizar as pessoas, reconhecendo seus méritos e acertos, na medida certa, para a motivação contínua da equipe.

RESPONSABILIDADE naquilo que diz e faz, especialmente quando se delega a outros o exercício da autoridade. Mas é preciso entender que a responsabilidade continua sendo, em última análise, do Gerente de Loja. Ao delegar autoridade não nos eximimos da responsabilidade final.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL e EQUILÍBRIO, certamente, são virtudes necessárias ao Gerente de Loja, pois a operação desta é uma fonte permanente de estresse. Com funcionários, com clientes, com parceiros, etc. Pessoas com pavio curto, por exemplo, tenderão a amplificar conflitos desnecessários e que poderiam ter sido contornados com mais tranquilidade e mais diálogo. Por outro lado, pessoas “moles” demais, sempre oscilando de acordo com o vento, também rapidamente perdem o respeito da equipe e dos controladores da loja.

SAÚDE e RESISTÊNCIA FÍSICA também são atributos essenciais para uma função na qual se exige jornadas longas, momentos muito estressantes e cobranças permanentes por resultados desafiadores. Ao lado do EQUILÍBRIO, a SAÚDE garantirá energia suficiente para o exercício diário das diversas atribuições de um bom Gerente de Loja.

EXPERIÊNCIA no nosso negócio, sem dúvida, ajudará muito o Gerente de Loja a comandar a equipe e manter um relacionamento equilibrado com os parceiros da loja. Como se sabe, esta tem uma operação onde centenas de atividades precisam ser bem feitas, diariamente, para garantir uma boa qualidade e manter os clientes satisfeitos. Claro que, se o Gerente conhecer bem estas atividades, o treinamento, o acompanhamento e a melhoria contínua da execução delas estará melhor assegurada. Caso não as conheça, ou apenas as conheça superficialmente, o Gerente terá maior dificuldade na sua supervisão e monitoramento.

Então será imprescindível a EXPERIÊNCIA em supermercados? Particularmente, considero, no mínimo, muito desejável! Claro que um bom gestor, ainda que experiente apenas em outra atividade, poderá entender do nosso negócio em um prazo razoável e, por conseguinte, habilitar-se a exercer a função de Gerente de Loja. Neste caso, recomendo um estágio prévio, em todos os setores, por um tempo adequado, antes de sua efetivação como Gerente. Isto minimiza os riscos e garante ao candidato um conhecimento mínimo de nossa operação, o que lhe facilitará a adaptação.

Finalmente, saber **conjug**ar **FAMÍLIA e TRABALHO**. Se, por um lado, a função exige jornadas longas e estressantes, por outro a família deverá ter seu espaço respeitado e valorizado. Será preciso ter uma jornada que mantenha o equilíbrio entre ambos e empresa e Gerente devem negociar isto de forma responsável.

Difícilmente se encontrará um candidato que preencha, com nota DEZ, todas estas aptidões. Mas, pelo menos, ele deverá estar acima da média em todas, especialmente na primeira delas. E, claro, a empresa deverá ajudá-lo, com o tempo, a reforçar aquelas áreas onde esteja mais fraco.

Lembrando que competências podem ser alteradas e melhoradas, mas caráter não...

[VOLTAR](#)

AUMENTAR O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Em primeiro lugar, se nossa empresa apresentar um **BOM NÍVEL DE VENDAS**, será muito mais fácil **RACIONALIZAR DESPESAS, MELHORAR LUCRO BRUTO** e obter **GIRO DE ESTOQUES** mais elevado. Só que, para manter níveis elevados de vendas, *nossos clientes precisam estar satisfeitos com nossa(s) loja(s)*.

O "produto" vendido por nossa empresa aos consumidores é nossa loja. É através dela que nos ligamos ao mercado (ou dele nos afastamos...). *Assim, é preciso conquistar diariamente a mente e o coração de nossos clientes.*

Vamos começar entendendo um pouco o comportamento das pessoas, na condição de consumidoras. É bom lembrar que há diversos tipos de consumidores: jovens, maduros e velhos; de sexo feminino ou masculino; existe uma minoria com muito dinheiro disponível para gastar, outros com menos e um grande contingente com muito pouco dinheiro. Há consumidores com grau de instrução elevado, outros com alguma instrução e muitos com uma formação cultural limitada. Há consumidores com muito pouco tempo disponível para fazer compras e outros com maior disponibilidade de tempo.

E assim poderíamos ficar filosofando bastante sobre a diversidade de pessoas e das diferenças em seu comportamento como consumidores. Mas o importante é saber quais são os tipos predominantes em nossa loja!

Esta é a questão mais importante para o programa de melhoria de resultados: conhecer muito bem nossos clientes e, principalmente, saber o que eles valorizam:

A localização da loja (fica perto do trabalho, da moradia, ou no seu caminho?); a política de preços médios; a variedade e a qualidade dos produtos que estão à venda ; o nível de serviços e do atendimento pessoal; a aparência, limpeza e arrumação; a facilidade para o acesso a ela, para estacionamento ou para tomar ônibus ou taxi; a existência de promoções ou de outras vantagens especiais; a velocidade com que as compras podem ser feitas, pagas e liberadas; e, nos últimos anos, a segurança no entorno da loja.

Haverá uma variação na importância de cada um destes itens para os diferentes tipos de clientes. Assim como também os critérios de satisfação ou de insatisfação serão diferentes para diferentes pessoas. Mas precisamos conhecer o que nossos clientes pensam a respeito destes fatores de decisão; entender sua mente e seu coração!

Separamos mente e coração exatamente para reforçar que os consumidores decidem levando em conta razão e emoção. *Ou seja, às vezes pensam que uma loja é barateira, quando na verdade outra é que tem preços médios melhores.*

Quando se diz que a "imagem" de uma loja é muito boa é porque no coração das pessoas ela está associada a um grau de satisfação favorável naqueles fatores que os clientes valorizam.

Mas esta imagem, o conceito da loja, não é formada da noite para o dia. Ela é produto de sucessivas experiências do consumidor, de familiares e de amigos. Provavelmente, quando comentam sobre tal loja, devem predominar comentários favoráveis sobre ela.

Mas, se além desta imagem agradável, o consumidor pesquisar seus preços e constatar vantagens, ele agregará um fato, racional, à uma sensação anterior. Neste caso, a loja estará conquistando, também, a mente daquele cliente.

Agradar aos consumidores não parece ser uma coisa tão difícil, uma vez que conheçamos os fatores que são importantes para a decisão de onde ele preferirá comprar. Então porque será que temos tanta insatisfação em algumas lojas?

Na verdade, o desafio consiste em garantir que um grande conjunto de operações, dentro da loja, funcione de acordo com a expectativa do consumidor. De acordo com o desejo de cada um deles! E aí é que mora o problema: garantir que dezenas de procedimentos diários sejam realizados com um bom padrão de acerto: em relação aos produtos, ao atendimento, às instalações da loja e aos equipamentos, aos preços, etc.

Será que todos nós, dentro da loja, sabemos o que os clientes querem? Será que temos condições de atendê-lo em todas as expectativas? Temos condições de oferecer instalações e equipamentos adequados? Garantir os preços mais baixos do mercado? As promoções mais atraentes da praça?

Certamente, ninguém conseguirá assegurar a satisfação de todas as expectativas, para todos os clientes, dos mais variados tipos, mas precisaremos nos concentrar naqueles que nos interessem mais!

[VOLTAR](#)

GERENTE COMPLETO (VÍDEO)

ÁREA DE ATENDIMENTO (ATENDE_X)

- 1.-CLIENTES SÃO TRATADOS COM ATENÇÃO, CORTESIA E SERIEDADE
- 2.-FORNECEDORES SÃO TRATADOS COM ATENÇÃO, CORTESIA E SERIEDADE
- 3.-PESSOAL PARA ATENDIMENTO ESTÁ EM NÚMERO ADEQUADO
- 4.-BALCONISTAS/ATENDENTES CONHECEM BEM PRODUTOS QUE VENDEM
- 5.-APÓS ATENDIMENTO TENTA-SE FAZER UMA VENDA ADICIONAL
- 6.-ENTREGAS DE MERCADORIAS AOS CLIENTES ESTÁ OK
- 7.-CARTAZES/CARTAZETES DE PREÇOS ESTÃO DE ACORDO COM AS NORMAS
- 8.-MARCAÇÃO/REMARCAÇÃO DE PREÇOS É FEITA DE FORMA DISCRETA
- 9.-HÁ CONTROLE DE MERCADORIAS SEM PREÇO
- 10.-RECLAMAÇÕES SÃO ATENDIDAS E SOLUCIONADAS PRONTAMENTE
- 11.-TELEFONISTAS/RECEPCIONISTAS ESTÃO ATENDENDO ADEQUADAMENTE
- 12.-EXISTE TROCO EM QUANTIDADE SUFICIENTE
- 13.-TROCO E TIQUETE SÃO ENTREGUES NAS MÃOS DOS CLIENTES
- 14.-NOVOS CAIXAS SÃO ABERTOS ANTES DE FORMAR FILAS EM EXCESSO
- 15.-CARROS E CESTOS ESTÃO CORRETAMENTE ESTACIONADOS E LIMPOS
- 16.-FICHAS DO GUARDA-VOLUMES ESTÃO EM QUANTIDADE E COM APARÊNCIA OK
- 17.-CORREDORES ESTÃO LIVRES E DESIMPEDIDOS DE CAIXAS E CARRINHOS
- 18.-ACATAMENTO/LIBERAÇÃO DE PAGAMENTO COM CARTÕES E OUTROS MEIOS ESTÁ OK
- 19.- IMPRESSÃO DE NOTAS FISCAIS PARA CLIENTES ESTÁ FÁCIL E RÁPIDA

ÁREA DE EQUIPAMENTO E INSTALAÇÕES: *APENAS UM VÍDEO

- 1.-BANHEIROS ESTÃO LIMPOS, CONSERVADOS E COM PAPEL
- 2.-TERMINAIS, IMPRESSORAS E MICROS ESTÃO LIMPOS E CONSERVADOS
- 3.-MANUTENÇÃO E USO DE VEÍCULOS ESTÁ DE ACORDO COM AS NORMAS
- 4.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DA FACHADA E DO ESTACIONAMENTO ESTÁ OK
- 5.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DA SINALIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO VISUAL ESTÁ OK
- 6.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DOS CHECKS-OUTS ESTÁ OK
- 7.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DAS REGISTRADORAS/PDVS ESTÁ OK
- 8.-LIMPEZA/MANOBRALIDADE DOS CARRINHOS E CESTINHOS ESTÁ OK
- 9.-CESTOS DE LIXO SÃO SUFICIENTES, ESTÃO LIMPOS E NO LUGAR CERTO
- 10.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DO AR CONDICIONADO ESTÁ OK
- 11.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DAS GÔNDOLAS ESTÁ OK
- 12.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DAS VASCAS DE HORTIFRUTIGRANJEIROS ESTÁ OK
- 13.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA/AFERIÇÃO DE BALANÇAS ELETRÔNICAS ESTÁ OK
- 14.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DOS BALCÕES DE ATENDIMENTO ESTÁ OK
- 15.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DE MATA-MOSCAS ESTÁ OK
- 16.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DO CHÃO/AMBIENTE/INSTALAÇÕES ESTÁ OK
- 17.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DE PLASTIFICADORAS/EMBALADORAS ESTÁ OK
- 18.-CONSERVAÇÃO/AFERIÇÃO DA BALANÇA DE RECEBER CARNES ESTÁ OK
- 19.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DO FORNO DE PADARIA ESTÁ OK
- 20.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DE MASSEIRAS ESTÁ OK
- 21.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DE FOGÃO ESTÁ OK
- 22.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DO MOEDOR DE CARNES ESTÁ OK
- 23.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DA SERRA DE CARNES ESTÁ OK
- 24.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DA(S) MÁQUINA(S) DE FATIAR ESTÁ OK

- 25.-CONSERVAÇÃO/MANUTENÇÃO DA UNIDADE CENTRAL DE FRIO ESTÁ OK
- 26.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA/TEMPERATURA DOS BALCÕES QUENTES ESTÁ OK
- 27.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA/TEMPERATURA DE CÂMARAS FRIAS ESTÁ OK
- 28.-CONSERVAÇÃO E GÁS DOS COMPRESSORES ESTÁ OK
- 29.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DOS TERMÔMETROS ESTÁ OK
- 30.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DOS EVAPORADORES ESTÁ OK
- 31.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DOS CARROS DE ABASTECIMENTO ESTÁ OK
- 32.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DO EQUIPAMENTO DE LIMPAR CHÃO ESTÁ OK
- 33.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DA PRENSA DE PAPEL ESTÁ OK
- 34.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA/LUBRIFICAÇÃO DE TRINCOS ESTÁ OK
- 35.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DE GANCHEIRAS PARA CARNES ESTÁ OK
- 36.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DE ETIQUETADORAS DE PREÇOS ESTÁ OK
- 37.-CONSERVAÇÃO /LIMPEZA DE IMPRESSORA DE ETIQUETAS ESTÁ OK
- 38.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DE CALCULADORAS MANUAIS ESTÁ OK
- 39.-CONSERVAÇÃO/LIMPEZA DA BATERIA E O ÓLEO DO GERADOR DE LUZ ESTÁ OK
- 40.-VESTIÁRIO ESTÁ ORGANIZADO, LIMPO E BEM CONSERVADO
- 41.-BANHEIRO DOS FUNCIONÁRIOS ESTÁ LIMPO E BEM CONSERVADO
- 42.-REFEITÓRIO ESTÁ ORGANIZADO, LIMPO E BEM CONSERVADO
- 43.-ÁREA DE LAZER ESTÁ ORGANIZADA, LIMPA E BEM CONSERVADA
- 44.-MANUTENÇÃO DO EQUIPAMENTO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS ESTÁ OK
- 45.-QUALIDADE DA ÁGUA DO RESERVATÓRIO ESTÁ SENDO CONTROLADA
- 46.-ESTACIONAMENTO E ACESSOS ESTÃO LIMPOS E DEVIDAMENTE SINALIZADOS
- 47.-CÂMERAS DE SEGURANÇA E PVR ESTÃO OK
- 48.-BACKUPS DE SERVIDOR (ES) ESTÃO EM DIA E DE ACORDO COM AS NORMAS
- 49.-MANUTENÇÃO DE NOBREAK ESTÁ OK

ÁREA DE EXIGÊNCIAS LEGAIS/REGULAÇÃO: *APENAS UM VÍDEO

- 1.-PROMOÇÕES TEM PRAZO E VALIDADE CLARAMENTE ESPECIFICADOS
- 2.-QUADRO DE HORÁRIOS ESTÁ ATUALIZADO E AFIXADO DE ACORDO
- 3.-HORAS-EXTRAS SÃO ANOTADAS E PAGAS (OU COMPENSADAS) DE ACORDO COM A LEI
- 4.-CALENDÁRIO DE OBRIGACÕES E INFORMAÇÕES FISCAIS ESTÁ SENDO CUMPRIDO
- 5.-HÁ CONHECIMENTO BÁSICO DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE AO SETOR
- 6.-PONTOS ESTÃO ATUALIZADOS E DEVIDAMENTE REGISTRADOS
- 7.-LIVRO DE INSPEÇÃO DO MINISTÉRIO DO TRABALHO ESTÁ OK
- 8.-FICHAS DE REGISTRO DE FUNCIONÁRIOS ESTÁ OK
- 9.-CARTÃO COM INSCRIÇÃO ESTADUAL ESTÁ OK
- 10.-LACRES DO ICMS NOS PDVs ESTÁ OK
- 11.-CARTÃO COM INSCRIÇÃO NO CGC ESTÁ OK
- 12.-LICENÇA/ALVARÁ DA PREFEITURA PARA INSTALAÇÃO ESTÁ OK
- 13.-PRAZOS DE ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS SÃO OBSERVADOS
- 14.-BALANÇAS ESTÃO AFERIDAS E PRODUTOS ESTÃO COM TARA DESCONTADA
- 15.-INFORMAÇÕES COM DESCRIÇÃO DE PRODUTOS, PREÇOS, (CONF. PROCONS) ESTÃO OK
- 16.-PRODUTOS DA LOJA TEM COMPOSIÇÃO E VALIDADE DE ACORDO COM LEGISLAÇÃO
- 17.-IMPRESSÃO NOS TÍQUETES DE CAIXA ESTÁ CLARA E LEGÍVEL
- 18.-REGISTRO DE FÉRIAS DE FUNCIONÁRIOS ESTÁ OK
- 19.-INTERVALOS LEGAIS PARA DESCANSO ESTÃO SENDO RESPEITADOS
- 20.-EXAMES MÉDICOS OBRIGATÓRIOS ESTÃO ATUALIZADOS
- 21.-EXISTE E USA-SE EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPI)
- 22.-COMISSÃO DA CIPA ENCONTRA-SE INSTALADA E FUNCIONANDO

- 23.-LIVRO DE ATAS DA CIPA ESTÁ ATUALIZADO E ASSINADO
- 24.-MEDICAMENTOS DA FARMÁCIA DA LOJA ESTÃO DE ACORDO COM LEGISLAÇÃO
- 25.-LOJA POSSUI EXEMPLAR DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR À VISTA

ÁREA DE RACIONALIZAÇÃO DE CUSTOS (RAC_X)

- 1.-HORAS EXTRAS SÃO CONTROLADAS E FEITAS DE ACORDO COM GERÊNCIA
- 2.-LUZES/EQUIPAMENTOS SÃO LIGADOS DE ACORDO COM NECESSIDADES
- 3.-EXISTE E FUNCIONA CONTROLE DE TELEFONE/FAX OU COPIADORAS
- 4.-ESTOQUE DE MATERIAL DE EXPEDIENTE/CONSUMO ESTÁ DE ACORDO
- 5.-SALDO DE CAIXA ESTÁ DE ACORDO COM O PLANEJADO
- 6.-SISTEMA DE INFORMAÇÕES/GESTÃO ESTÁ SENDO UTILIZADO ADEQUADAMENTE
- 7.-EXISTEM REGRAS PARA UTILIZAÇÃO CORRETA DA INTERNET
- 8.-PAGAMENTOS SÃO PROGRAMADOS COM ANTECEDÊNCIA ADEQUADA
- 9.-HÁ CONTRÔLE SOBRE ATRASOS NAS ENTREGAS DE FORNECEDORES
- 10.-HÁ PERMANENTE AÇÃO PARA PRORROGAR PRAZOS DE ENTREGAS FORA DO PRAZO
- 11.-JUROS DE MORA ESTÃO SENDO COBRADOS DEVIDAMENTE DE CLIENTES EM ATRASO
- 12.-HÁ CONTROLE PERMANENTE NA DUPLICIDADE DE TAREFAS E INFORMAÇÕES
- 13.-LUTA-SE PARA AUMENTAR DESCONTOS E PRAZOS JUNTO A FORNECEDORES
- 14.-RESPEITAM-SE PRAZOS E PRIORIDADES PRÉVIAMENTE COMBINADOS
- 15.-PESSOAL ESTÁ AJUSTADO EM QUALIDADE/QUANTIDADE
- 16.-COMPRAS ESTÃO ACOMPANHANDO A PROJEÇÃO DE VENDAS
- 17.-CAIXAS DE PAPELÃO SÃO REUTILIZADAS NA FRENTE DE LOJA
- 18.-SUPRIMENTO E CONSUMO DE EMBALAGENS ESTÁ DE ACORDO COM NECESSIDADES
- 19.-HÁ CONTROLE NA APROPRIAÇÃO DE PRODUTOS DA LOJA PARA CONSUMO
- 20.-HÁ CONTROLE NA EXISTÊNCIA DE CAIXAS ABERTAS NO DEPÓSITO
- 21.-RECEBIMENTO DE MERCADORIAS É FEITO DE ACORDO COM NORMAS DA EMPRESA
- 22.-PESSOAL DE FORNECEDORES TEM CIRCULAÇÃO CONTROLADA NO DEPÓSITO E LOJA
- 23.-EXISTE CONTROLE NO USO DE MATERIAL DA LOJA POR TERCEIROS

ÁREA DE PRODUTOS PARA REVENDA (PROD_X)

- 1.-EXISTE CONTROLE PREVENTIVO NOS PRAZOS DE VALIDADE DOS PRODUTOS À VENDA
- 2.-MERCADORIAS SEM CONDIÇÕES DE VENDA SÃO RECOLHIDAS
- 3.-VARIEDADES DOS PRODUTOS (LINHA) ESTÁ ADEQUADA AOS CLIENTES
- 4.-NÍVEL DE ABASTECIMENTO ESTÁ OK E APENAS COM MÍNIMO TOLERÁVEL DE FALTAS
- 5.-EXISTE E FUNCIONA CONTROLE DE PEDIDOS PENDENTES JUNTO A FORNECEDORES
- 6.-APRESENTAÇÃO E MERCHANDISING ESTÁ DE ACORDO COM AS NORMAS
- 7.-NÍVEL DO ESTOQUE ESTÁ ADEQUADO AOS OBJETIVOS DE ROTAÇÃO
- 8.-PRECIFICAÇÃO/ETIQUETAGEM DE CÓDIGO NOS PRODUTOS ESTÁ OK
- 9.-CIRCULARES DE PREÇOS ESTÃO ATUALIZADOS E APLICADAS
- 10.-PREÇOS DA CONCORRÊNCIA ESTÃO ATUALIZADOS E CONFERIDOS
- 11.-PRODUTOS ESTRATÉGICOS/SAZONAIS SÃO ACOMPANHADOS DE ACORDO
- 12.-HÁ PREOCUPAÇÃO COM TENDÊNCIAS DE MERCADO (NOVOS PRODUTOS)
- 13.-PREPARAÇÃO DE PRODUTOS PRÉ-PRONTOS É RACIONALIZADA
- 14.-INGREDIENTES SÃO SELECIONADOS E CONSERVADOS DE ACORDO COM AS NORMAS
- 15.-RECEITAS SÃO OBEDECIDAS E PADRONIZADAS DE ACORDO COM AS NORMAS
- 16.-PESO É CONFERIDO DE ACORDO COM INMETRO E NORMAS DA EMPRESA
- 17.-REAPROVEITAMENTO DOS PRODUTOS É FEITO ADEQUADAMENTE
- 18.-PROCURA-SE AUMENTAR AS VENDAS DE PRODUTOS COM MELHOR MARGEM

ÁREA DE PROMOÇÕES/AUMENTO DE VENDAS (PROMO_X)

- 1.-MATERIAL PROMOCIONAL ESTÁ EM QUANTIDADE E QUALIDADE CORRETAS
- 2.-PONTOS PROMOCIONAIS ESTÃO ATRAENTES, BEM ARRUMADOS E SEGUROS
- 3.-CALENDÁRIO PROMOCIONAL EXISTE E ESTÁ SENDO BEM EXECUTADO
- 4.-DEGUSTAÇÃO/DEMONSTRAÇÃO DE PRODUTO ESTÁ MOTIVANDO CLIENTES
- 5.-NÍVEL DE ESTOQUE DE PRODUTOS PROMOCIONAIS ESTÁ CORRETO
- 6.-VENDAS ESTÃO SE DESENVOLVENDO DE ACORDO COM A PREVISÃO
- 7.-CONCORRENTES ESTÃO SENDO VISITADOS E SUAS AÇÕES SÃO ANALISADAS
- 8.-BUSCA-SE NOVAS AÇÕES DE PROMOÇÕES E DE PROPAGANDA JUNTO A FORNECEDORES
- 9.-FOLHETOS/FAIXAS/CARTAZES/CARRO DE SOM ESTÃO SENDO BEM UTILIZADOS
- 10.-SISTEMA DE SOM INTERNO ESTÁ SENDO UTILIZADO ADEQUADAMENTE
- 11.-PLACAS DE ESTACIONAMENTO ESTÃO SENDO TROCADAS REGULARMENTE

ÁREA DE PESSOAL/COLABORADORES (EQUIPE) (PESS_X)

- 1.-CRACHÁS ESTÃO COM BOA APRESENTAÇÃO E SÃO USADOS ADEQUADAMENTE
- 2.-APRESENTAÇÃO E HIGIENE PESSOAL ESTÃO ADEQUADAS
- 3.-UNIFORMES ESTÃO LIMPOS, CONSERVADOS E EM NÚMERO SUFICIENTE
- 4.-HÁ TREINAMENTO/RETREINAMENTO DE PESSOAL
- 5.-INTEGRAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES ESTÁ ADEQUADA
- 6.-REUNIÕES SÃO PRODUTIVAS E FEITAS CONFORME NECESSIDADES
- 7.-CLIMA/AMBIENTE DE TRABALHO É BOM E PRODUTIVO
- 8.-COLEGAS DE OUTROS SETORES SÃO TRATADOS COM ATENÇÃO E CORTESIA
- 9.-PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES ESTÃO DE ACORDO COM AS NORMAS
- 10.-AVALIAÇÕES DE DESLIGAMENTO SÃO REALIZADAS REGULARMENTE
- 11.-DEFINIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES ESTÃO CLARAS E BEM COMPREENDIDAS
- 12.-AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO SÃO FEITAS REGULARMENTE
- 13.-ATRASOS, FALTAS E AUSÊNCIAS DO SETOR ESTÃO EM NÍVEL NORMAL
- 14.-EXISTE IDENTIFICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE NOVOS TALENTOS
- 15.-HÁ PREOCUPAÇÃO E AÇÃO PARA ELEVAR O NÍVEL MOTIVACIONAL
- 16.-CONTRATAÇÃO E DEMISSÃO DE PESSOAL ESTÁ DENTRO DAS NORMAS
- 17.-PRAZOS DOS CONTRATOS DE EXPERIÊNCIA ESTÃO SENDO CONTROLADOS
- 18.-HÁ ORIENTAÇÃO PERMANENTE SOBRE AS PRIORIDADES DE CADA SETOR
- 19.-COMUNICAÇÕES INTERNAS ESTÃO ATUALIZADAS E BEM COMPREENDIDAS
- 20.-EXISTE E SE EXECUTA PLANEJAMENTO DE FÉRIAS
- 21.-MATERIAL DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES É DEVIDAMENTE UTILIZADO
- 22.-AS ALTERAÇÕES NA REGULAÇÃO TRABALHISTA SÃO APROVEITADAS