

corazi
móveis

MANUAL Do Lojista

Bem-vindo à marca

Sumário

1. <u>Quem somos</u>	4
2. <u>Valores da Empresa</u>	5
3. <u>Cultura da empresa</u>	6
4. <u>Nossos produtos</u>	7
5. <u>Departamento da Marca</u>	8
6. <u>Procedimentos Legais</u>	9
6.1. <u>COF - Circular de Oferta de Franquia</u>	10
6.2. <u>Constituição da Empresa Franqueadora</u>	10
6.3. <u>Contratação de Escritório de Contabilidade</u>	10
6.4. <u>Razão Social da Empresa</u>	10
6.5. <u>Ramo de Atividade da empresa (CNAE)</u>	10
6.6. <u>Contrato Social</u>	10
6.6. <u>INPI</u>	11
6.7. <u>Padronização contratual</u>	12
6.8. <u>Advertências e Multas</u>	13
8. <u>Fluxo de abertura de loja</u>	15
9. <u>Localização e ponto Comercial</u>	16
9.1. <u>Requisitos físicos funcionais</u>	16
9.2. <u>Dimensões do imóvel</u>	16
9.3. <u>Localização do ponto</u>	16
10. <u>Layout da loja e exposição da marca</u>	17
10.1. <u>Ambientes Externo e Interno</u>	18
10.2. <u>Compra de Equipamentos, Móveis e Acessórios</u>	19
10.3. <u>Internet e TI</u>	19
10.4. <u>Software de Gestão</u>	20
11. <u>Organograma da loja</u>	22
12. <u>Normas gerais para colaboradores</u>	23
12.1. <u>Fluxo de Atendimento</u>	24
12.2. <u>Atendimento ao cliente</u>	25

12.3. <u>Padrão de atendimento</u>	26
12.4. <u>Padrão de entrega de produtos</u>	26
12.5. <u>Imagem pessoal</u>	27
12.6. <u>Comportamento de equipe</u>	30
12.7. <u>Ações que devem ser cultivadas e evitadas</u>	31
12.8. <u>Reclamações</u>	33
13. <u>Treinamentos</u>	34
14. <u>Abertura e fechamento</u>	35
14.1. <u>Abertura da loja</u>	35
14.2. <u>Fechamento da loja</u>	36
15. <u>Agradecimento e Assinatura</u>	37

QUEM SOMOS

Somos uma marca de móveis planejados fundada em 2021, emergindo no cenário pós-pandêmico com uma visão ousada e uma sólida base de conhecimentos. Nosso fundador, com mais de uma década de experiência, desenvolveu processos eficazes, consolidando nosso conhecimento e expertise.

Nosso propósito é proporcionar suporte completo a empreendedores em todas as fases do negócio, desde a concepção até a operação. Comprometemo-nos a equipar nossos parceiros com as ferramentas essenciais para alcançar o sucesso.

Acreditamos que o empreendedorismo não deve ser um privilégio exclusivo. Buscamos democratizar o mercado, oferecendo oportunidades para que muitas pessoas ingressem com confiança em um setor altamente competitivo.



VALORES DA EMPRESA



Missão

Nossa missão é prover suporte completo e soluções personalizadas em móveis planejados, destacando-nos como uma marca diferenciada. Buscamos garantir a satisfação e fidelização dos nossos franqueados construindo parcerias duradouras baseadas em valores sólidos de ética, transparência e respeito.

Com mais de 10 anos de experiência, impulsionamos constantemente a inovação para proporcionar experiências únicas aos clientes e alcançar resultados expressivos

Visão

Ser a principal referência no mercado brasileiro de móveis planejados, conquistando esse posto através de excelência no atendimento aos nossos franqueados e inovação contínua.

Nossa dedicação incansável ao crescimento e à melhoria constante fortalece nosso compromisso com o sucesso dos franqueados e com o contínuo desenvolvimento da marca Corazi

Valores

- Ética e transparência em todas as relações com franqueados, colaboradores e fornecedores.
- Respeito aos franqueados como parceiros de negócio.
- Comprometimento em fornecer suporte completo aos franqueados.
- Inovação constante e busca por soluções criativas e funcionais para agregar valor ao negócio.
- Trabalho em equipe e valorização dos colaboradores, que contribuem diretamente para o sucesso da empresa.



CULTURA DA EMPRESA

Alinhamento com a marca: A loja franqueada deve estar alinhada com a identidade de marca da franquia. Isso inclui a manutenção de cores, logotipos, slogans e outros elementos visuais consistentes com a marca.

Foco no cliente: Uma cultura centrada no cliente é essencial. Isso significa priorizar a satisfação do cliente, oferecendo um excelente atendimento, compreendendo as necessidades dos clientes e buscando constantemente melhorar a experiência do cliente.

Qualidade consistente: A qualidade dos produtos ou serviços oferecidos pela franquia deve ser consistente em todas as lojas franqueadas. **Isso requer a adesão rigorosa aos padrões de qualidade da franquia.**

NOSSOS PRODUTOS

Principais aspectos

- Biblioteca 100% editável
- Parcerias diretas com Metalon, vidros e iluminação
- Embalagem com plástico bolha termo encolhível,
- Montagem com cavilha e minifix



Contamos com um construtor de armário completo:

- Portas em cava
- Armários de embutir
- Armários em 18 e 25mm
- Várias tonalidades de cores
- Liberdade para personalizar as medidas do seu móvel

Temos os seguintes diferenciais dos nossos ripados:

- 7 cores em MDF com a possibilidade de mudar o fundo
- Ripado boiserie
- Ripado Santa Luzia em poliestireno
- Ripado de 2,5cm de largura com 1,5cm de profundidade

Ferragens

Corrediças - FGV

- Inox slow 45KG
- FGV slow 45kg
- One-touch 45kg
- Oculta FGV slow 25kg
- Oculta one-touch 25kg
- Avante box

Corrediças - Blum - Movento

- Deslizamento suave e sincronizado
- Alta estabilidade
- Capacidade de carga dinamica de 40 e 60kg

Corrediças - Blum - Tandem

- Alta facilidade de utilização
- Pode ser utilizado em qualquer peça

Pistões - FGV

- Pistão à gás com amortecedor
- Sistema de elevação aero bus
- Sistema de elevação aero bus

Pistões - Blum

- Aventus HF
- Aventus HK
- Aventus HKXS

Aramado - Dimec

- Gaveta aramada p/ cozinha
- Porta condimentos
- Escorredor

Dobradiças - FGV

- Inox com amortecimento
- Toque FGV

Dobradiças - Bigfer

- Amortecimento Bigfer

Dobradiças - Blum

- Simples Blum
- Clip 107 amortecimento

Dobradiças - Hettich

- Dobradiças simples

Dobradiças - Bigfer - Sensys

Dobradiças - Bigfer - Intermat

Dobradiças - Bigfer - Slide on

Dobradiças Invisíveis

Fornecedores MDF

- Duratex
- Eucatex
- Sudati
- Guararapes

Finno Metais
Euronobre

Industrialize
Isobed

Departamento da Marca

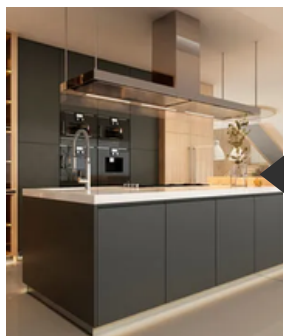


Jurídico e Administrativo

Elaboração e revisão de contratos e acordos legais para franquia e franqueados. Desenvolvimento e atualização de manuais, políticas, regras e regulamentos. Gestão de cobranças financeiras.

Representante da marca

Acompanhar de perto os franqueados, fornecendo suporte abrangente. Ser o principal elo de comunicação entre a marca e os franqueados. Monitorar vendas e entregas, intervindo em problemas quando necessário.



Coordenação de Pedidos

Responsável pela coordenação e gerenciamento do processo de liberação de pedidos dos clientes, garantindo que sejam processados de forma precisa e eficiente.

Coordenação de Marketing

É responsável pela imagem da marca. Sua função envolve o desenvolvimento de conceitos visuais criativos e a produção de materiais gráficos para promover a marca.



Designer de Interiores

Designer de interiores responsável pelos layouts dos showrooms em todas as unidades Corazi, com expertise em Promob para demonstrar inovações da fábrica e treinar projetos e conferências



PROCEDIMENTOS LEGAIS

Em um sistema de franquia, a consistência e a conformidade com os procedimentos legais são fundamentais para manter a integridade da marca e a harmonia nas operações. Os franqueados desempenham um papel vital na extensão da marca portanto, é essencial que estejam cientes e sigam rigorosamente os procedimentos legais estabelecidos pela franquia. Nesta introdução, exploraremos os principais procedimentos legais que os franqueados devem seguir, destacando sua importância para garantir o sucesso tanto da franquia quanto de cada unidade individual.

Circular de Oferta de Franquia

Todo o procedimento legal começa a partir da assinatura da COF – Circular de Oferta de Franquia. Na verdade, não só o processo legal, mas o processo como um todo.

A leitura detalhada da COF é essencial para o bom andamento das tratativas entre as partes – FRANQUEADO e CORAZI.

Contratação do Escritório de Contabilidade

O Franqueado deve contratar um escritório contábil que mais lhe transmita segurança e confiança para realizar todos os procedimentos de abertura da sua empresa, isto porque, estes profissionais têm o domínio e o conhecimento de toda a rotina e meios burocráticos para agilizar o processo.

O serviço deve ser considerado um instrumento de gestão do Franqueado e um investimento que pode trazer inúmeras vantagens. Caberá ao franqueado gerenciar os procedimentos do seu contador.

Ramo de Atividade da Empresa

O ramo de atividade que deverá constar nos registros é exclusivamente, o de comércio varejista de móveis, incluindo acessórios de móveis.

Constituição da Empresa Franqueada

Para a abertura da empresa, o Franqueado deve realizar os procedimentos legais necessários, sempre acompanhados e orientados por um Contador e/ou um Advogado.

A participação do Franqueado nesse processo é fundamental, embora as informações legais para garantir o pleno funcionamento da empresa sejam mais conhecidas pelos profissionais especializados.

Razão Social da Empresa

O Franqueado deverá utilizar obrigatoriamente a marca **CORAZI** em toda e qualquer comunicação com os clientes, no entanto, deve criar uma razão social específica.

O NOME CORAZI NÃO PODE, EM HIPÓTESE ALGUMA, FAZER PARTE DA RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA

Contrato Social

Definida a forma jurídica da empresa, a próxima etapa é a elaboração do Contrato Social. Embora (contando) com total auxílio de um advogado de confiança, o Franqueado deve atentar-se para que o Contrato Social de sua empresa contenha os requisitos necessários e previstos em lei.

INPI

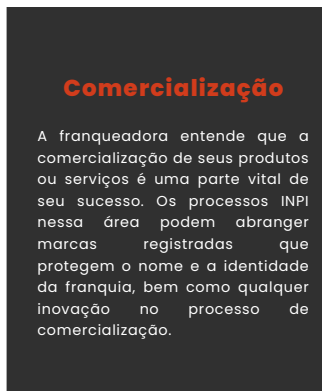
Os processos de INPI (Instituto Nacional da Propriedade Industrial) com os números 931934257, 931934273, 931934362 e 931934435 revelam o compromisso da franqueadora com a proteção de sua propriedade intelectual em diversas áreas.

Esses processos abrangem os setores de móveis, comercialização, fabricação, serviços de fábrica e projetos, demonstrando a abordagem abrangente da franqueadora na proteção de seus ativos.



Móveis

A franqueadora reconhece a importância de proteger seu design e conceito de móveis. O processo no INPI relacionado a móveis pode envolver a busca por registros de design ou patentes para garantir que seus produtos tenham exclusividade no mercado, evitando imitações não autorizadas.



Comercialização

A franqueadora entende que a comercialização de seus produtos ou serviços é uma parte vital de seu sucesso. Os processos INPI nessa área podem abranger marcas registradas que protegem o nome e a identidade da franquia, bem como qualquer inovação no processo de comercialização.



Fabricação

A proteção de processos de fabricação é crucial para manter a exclusividade de produtos ou métodos de produção. Os processos relacionados à fabricação podem incluir patentes que protegem as técnicas exclusivas de produção desenvolvidas pela franqueadora.



Projetos

A prestação de serviços relacionados a fábrica e projetos exige a proteção da propriedade intelectual associada a esses serviços. Isso pode abranger patentes para inovações técnicas em serviços de fábrica ou marcas registradas para identificar serviços exclusivos de projeto.



Serviços de Fábrica

Esses processos INPI indicam o comprometimento da franqueadora em preservar sua inovação e sua posição no mercado. Ao proteger sua propriedade intelectual em áreas-chave do negócio, a franqueadora assegura que seus produtos, serviços e métodos de operação permaneçam exclusivos e valiosos. Isso contribui para a proteção de sua marca e seu sucesso contínuo no mercado de franquias.



PADRONIZAÇÃO CONTRATUAL



Quando você decide abrir uma franquia, precisa seguir as regras do jogo, ou seja, os padrões de contrato que a franqueadora estabeleceu. Isso é importante para manter a consistência e a boa imagem da franquia. Não é uma questão de restrição, mas de manter o que faz a franquia funcionar bem.

A ideia é que todas as lojas da franquia ofereçam a mesma experiência aos clientes. Isso inclui desde a qualidade dos produtos ou serviços até a forma como a loja se parece, como os funcionários atendem e até mesmo como a marca é vista. Tudo isso faz com que os consumidores confiem na franquia.

No entanto, pode acontecer de o franqueado precisar de contratos específicos para algumas situações locais, como acordos com fornecedores ou funcionários. Quando isso ocorrer, é importante que o franqueado comunique com a franqueadora.

A franqueadora, que geralmente tem mais experiência nesse tipo de coisa, pode fornecer modelos de contratos que correspondam com as regras da franquia, garantindo que qualquer acordo extra não prejudique a imagem da marca.

A colaboração entre o franqueado e a franqueadora nessas situações é super importante. Ela permite que ambos consigam o que querem sem bagunçar o funcionamento da franquia. Mostra que às duas partes estão comprometidas em manter a parceria funcionando bem e segundo as regras.

Isso protege a identidade da franquia e dá ao franqueado a chance de aproveitar uma base sólida para o seu negócio.

ADVERTÊNCIAS E MULTAS

A política de advertências e multas é uma parte importante dos contratos de franquia, visando garantir que os lojistas sigam as diretrizes e padrões estabelecidos pela franqueadora. Ela visa manter a consistência e a qualidade da marca em todas as unidades da marca. Abaixo, explicamos o processo passo a passo em detalhes:

- **Advertência Escrita:** Quando um lojista não segue as instruções estabelecidas no manual da franquia, a franqueadora emite uma advertência escrita. Essa advertência serve como um aviso formal ao lojista de que ele está em não conformidade com os padrões e que precisa tomar medidas corretivas. Geralmente, a advertência também estabelece um prazo para que o lojista faça as correções necessárias.
- **Prazo para adequação:** Após receber a advertência escrita, o lojista tem um período determinado para se adequar aos padrões estabelecidos pela franqueadora. Durante esse tempo, é esperado que o lojista tome as medidas necessárias para corrigir qualquer não conformidade.
- **Segunda Advertência:** Se, após o prazo definido, o lojista ainda não estiver em conformidade com os padrões da franquia, a franqueadora pode emitir uma segunda advertência escrita, a depender do caso poderá ser gerado uma multa ou a expulsão direta. Isso representa uma segunda oportunidade para o lojista ajustar suas operações segundo as diretrizes da franquia.
- **Suspensão Temporária:** Se o problema persistir mesmo após a segunda advertência, a franqueadora pode impor uma suspensão temporária da Licença Promob, geralmente por um período de 7 dias. Durante esse tempo, o lojista não pode operar sob a marca da franquia. A suspensão serve como uma medida mais séria para motivar o lojista a cumprir os padrões.
- **Possível Perda de Direitos/Expulsão:** Se o lojista continuar a não se adequar aos padrões da franquia mesmo após a suspensão temporária, a franqueadora pode considerar a revogação do contrato de franquia. Isso significa que o lojista pode perder o direito de explorar a marca e operar sob a franquia.

ATENÇÃO!!! TODAS AS ADVERTÊNCIAS SÃO PASSÍVEIS DE MULTA, QUE É FIXADA EM 30% QUE PODE SER EM CIMA DO VALOR DO CONTRATO OU 20% DA SOMATÓRIA DE TODAS AS VENDAS DO ÚLTIMO SEMESTRE, A DEPENDER DO MOTIVO DA ADVERTÊNCIA.

AÇÕES CAUSADORAS DE EXPULSÕES

A expulsão de um franqueado de uma franquia de móveis planejados é uma medida séria e deve ser feita com base em evidências claras de violação dos termos do contrato de franquia. Aqui está uma pauta de ações que podem levar à expulsão de um franqueado:

Não cumprir os padrões de qualidade:

- Se o franqueado produz móveis planejados que não atendem aos padrões de qualidade estabelecidos pela franqueadora, isso pode ser motivo de exclusão, visto que afeta a confiança da marca.
- É estritamente proibido a utilização de materiais vindos de fornecedores não autorizados pela marca.

Uso indevido da marca e imagem da franquia:

- Se o franqueado usar a marca ou a imagem da franquia de maneira incorreta, não autorizada ou prejudicial, isso pode ser uma violação do contrato de franquia.

Não cumprir políticas e procedimentos operacionais:

- O franqueado deve seguir as políticas e procedimentos operacionais específicos da franqueadora. O não cumprimento dessas diretrizes pode ocasionar a perda do certificado.

Não cumprimento do acordo contratual:

- Se o franqueado violar outros termos específicos do contrato de franquia, como prazos, vendas não autorizadas, fornecimento de produtos, entre outros.

Não cumprimento de obrigações legais:

- Se o franqueado não cumprir todas as obrigações legais, como licenças e regulamentações comerciais.

Falta de cooperação ou comunicação:

- A falta de cooperação, comunicação inconveniente ou recusa em trabalhar de maneira colaborativa com a franqueadora.

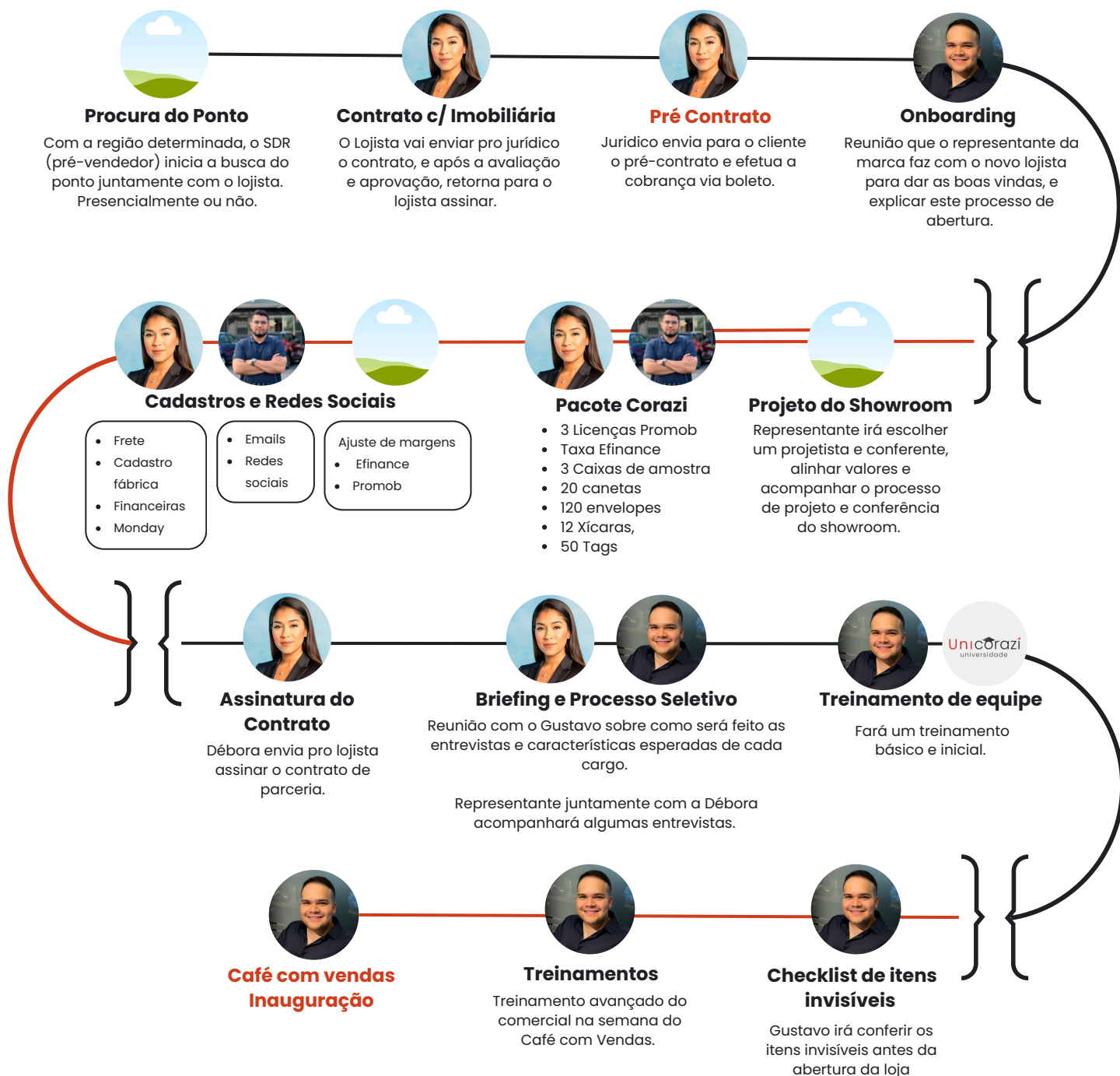
Violação de segredos comerciais e confidenciais:

- Se o franqueado divulgar informações privilegiadas da franqueadora ou usar segredos comerciais de maneira convencional.

Má conduta grave:

- Qualquer forma de má conduta grave, como fraude, desonestidade, comportamento antiético ou ilegal, pode ocasionar a expulsão imediata.
- Ações que vão desde enganar e omitir informações a agressões verbais ou físicas

Fluxo de Abertura de Loja



LOCALIZAÇÃO E PONTO COMERCIAL

Requisitos físicos funcionais

- Boa visibilidade da placa
- Estacionamento
- Layout interno do espaço deve ser amplo, parecido com um galpão
- Deve haver infra-estrutura elétrica e hidráulica para suportar a operação.
- Certifique-se de cumprir todas as regulamentações e licenças necessárias para operar legalmente.

Dimensões

- Studio: 60m² a 80m²
- Loja convencional: 90m² a 120m²
- Loja maiores: 130m²+

Localização do ponto

- Em regiões comerciais (longe de pontos residenciais)
- Bom fluxo de pessoas e automóveis
- Locais de fácil acesso do público avatar





LAYOUT DA LOJA & EXPOSIÇÃO DA MARCA

O Projeto Arquitetônico da franquia Corazi visa estabelecer um padrão visual para toda a rede. A arquitetura da loja reflete o conceito da marca, tendo sido desenvolvido com o foco no cliente avatar.

Todas as unidades franqueadas devem adotar o padrão arquitetônico desenvolvido pela Franqueadora, a fim de manter a identidade e facilitar a visualização da marca pelos clientes.

O projeto conceitual básico é desenvolvido por nossa equipe interna. Absorvendo as informações derivadas do mercado consumidor através de pesquisas de mercado, convergindo com os critérios das Áreas de Marketing, Produtos e Design da Corazi.

Os custos deste trabalho serão por conta dos franqueados com auxílio da franqueadora.

AMBIENTE EXTERNO

Para que uma franquia Corazi seja identificada com facilidade, deve-se utilizar.

- Fachada: A disposição da fachada frontal da franquia deverá obedecer ao critério estabelecido pela Franqueadora, conforme Projeto Arquitetônico.
- Logomarca: A logomarca da Corazi deverá ser colocada no local mais visível da fachada. A equipe interna da marca direcionará toda a orientação no sentido de escolher a melhor posição, ou seja, a que permitirá uma melhor visualização e identificação da marca.

AMBIENTE INTERNO

As instalações internas devem obedecer ao padrão determinado no Projeto Arquitetônico.

Os móveis e demais instalações foram idealizados visando o aproveitamento do espaço, de forma a proporcionar melhores condições de trabalho para os funcionários e tornar o ambiente agradável para os clientes.

Uma relação de todo o material necessário para a instalação da franquia será entregue ao Franqueado, completando assim o apoio necessário da Franqueadora na fase que antecede o início das operações da nova franquia.

TODO TRÂMITE PARA A OBTENÇÃO DE ALVARÁS, TANTO DE CONSTRUÇÃO, COMO DE FUNCIONAMENTO É DE INTEIRA RESPONSABILIDADE DO FRANQUEADO.

COMPRA DE EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E ACESSÓRIOS

A instalação de equipamentos, móveis e acessórios é uma tarefa que, para ser realizada, requer a finalização da infraestrutura da unidade.

Existem equipamentos que são conhecidos desde o princípio do processo de abertura, no entanto a definição final de alguns outros depende das especificações do Projeto de Execução das Obras da Unidade (ex: mobiliário). Para fins de identidade interna das franquias os mobiliários poderão variar em quantidade em função do tamanho da franquia, conforme previsto em projeto específico.

As divisões de todo o ambiente interno bem como os móveis necessários para a sua composição estão descritos no projeto arquitetônico fornecido pela Franqueadora, visando atender aos padrões de qualidade, configurações e padrão visual da unidade franqueada.

Equipamentos e acessórios imutáveis

- Máquina de Café
- Impressora Laser
- 1 monitor para cada projetista
- Notebook adequado para projetos em 3D
- Notebooks intermediários para equipe administrativa
- Mouses para projetistas
- Alexa para som ambiente
- 2 aparelhos aromatizantes da marca
- Envelopes e resmas A4.
- Mostruários para cada mesa de atendimento
- Tags da marca
- Xícaras da marca
- Forno microondas

INTERNET E TI

Uma conexão à Internet confiável e de alta velocidade é crucial para comunicação, pesquisa e transferência de arquivos para permitir uma comunicação eficiente entre os computadores e o acesso à internet.

Computadores:

Desktops ou laptops potentes são essenciais para o trabalho de arquitetos. Eles devem ter configurações adequadas para executar software de design e modelagem em 3D. Isso inclui velocidade rápida, muita memória RAM e placas de vídeo dedicadas.

Impressoras e Scanners:

Impressoras de alta qualidade e scanners são necessários para criar cópias impressas de projetos, digitalizar documentos e imagens e para uso em reuniões com clientes.

SOFTWARE DE GESTÃO

Após a compra e instalação de todos os equipamentos de informática e de acordo com a data estabelecida no cronograma de implantação da franquia, o Franqueado iniciará o cadastramento de todos os colaboradores e funções no Software de Gestão que a franqueadora fornece.

Durante o treinamento inicial, o Franqueado receberá orientações sobre a instalação e uso do sistema. Posteriormente, a Franqueadora repassará as instruções para sua equipe.

Monday

O Monday é uma solução completa de gestão de lojas de rede e franquias: Software ERP e POS. Seus programas atendem todas as rotinas das franquias, apoiando a troca de informações e relacionamento entre franqueador e franqueado e integração de dados da redes.

Benefícios



GESTÃO CORPORATIVA (ERP)

Atende as rotinas essenciais para a gestão de qualquer loja ou rede, automatizando as operações de frente de loja além de promover soluções integradas para os demais processos administrativos e financeiros;

GESTÃO DE LOJA (POS)

Sistema para controle dos principais processos do PDV, integrando as informações de estoque, vendas e administração;



ADMINISTRATIVO

- Acessos
- Tarefas semanais
- Cadastro de Colaboradores
- Cadastro de parceiros
- Recebimentos
- Gestão financeira

RH

- Recrutamento
- Formulários de projetistas e secretárias

COMERCIAL

- Atendimentos
- Métricas de vendas
- Indicações

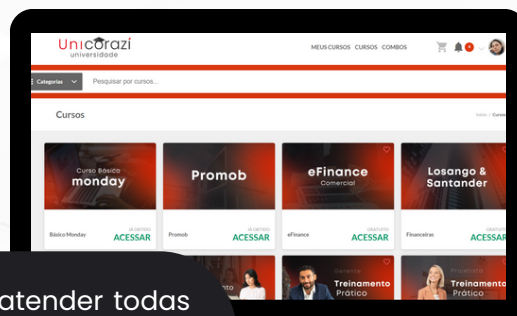
PÓS VENDAS

- Pedidos conferidos
- Gestão de Prazos e Pedidos (GPP)
- Montagens
- Gestão de Ocorrências

Softwares

UniCorazi

A UniCorazi é uma plataforma completa de ensino desenvolvida pela própria franqueadora para treinamentos de seus franqueados.



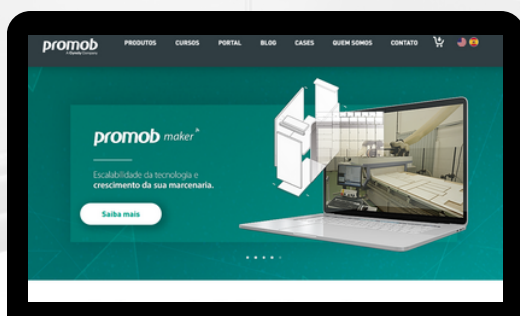
Nossos treinamentos são destinados 100% para atender todas as dúvidas e necessidades de rotinas das franquias, apoiando o crescimento contínuo de cada colaborador da marca.

e-Finance

e-Finance é uma ferramenta para geração de orçamentos e gestão de contratos. Utilizado na gestão dos pagamentos e faturamentos dos pedidos de móveis planejados.



Nele é possível entender a construção dos preços e variações de acordo com formas e prazos de pagamento.



Promob

O Promob é uma ferramenta fornecida pela fábrica licenciada essencial para a marca de móveis planejados que busca otimizar o seu processo produtivo e maximizar a sua eficiência.

Permite um controle mais eficiente do fluxo de entrada e saída dos itens, criação de projetos de móveis completos para cada ambiente, acesso a todos os materiais de nossos fornecedores e simulação de orçamentos.

Organograma da loja

A organização hierárquica dentro de uma loja Corazi é essencial para garantir o bom funcionamento de todas as operações. Aqui está como essa estrutura se desdobra:

Proprietário: A figura central de uma loja Corazi, responsável por tomar decisões estratégicas e fornecer uma visão de longo prazo para o negócio. Atua auxiliando na gestão do dia a dia da loja, tomando decisões operacionais e assegurando que as diretrizes estratégicas sejam seguidas.

Gerente Comercial: Encarregado de supervisionar as atividades relacionadas às vendas, garantindo que as metas de vendas sejam alcançadas e que os clientes recebam um serviço excepcional.

Projetistas (3): Responsáveis pela criação e desenvolvimento de projetos de design de interiores.

Auxiliar Administrativo: Cuida do gerenciamento de tarefas administrativas, além de todos os trâmites de venda e pós venda, garantindo o excepcional atendimento ao cliente

Conferente: Encarregado de verificar a coleta de mercadorias, conferindo a quantidade e qualidade dos produtos, garantindo que os estoques sejam sempre precisos.

Supervisor: Responsável por supervisionar as montagens, garantindo que as operações ocorram de maneira suave e eficiente.

Montador: Encarregado de montar e instalar os produtos de acordo com os projetos de design, garantindo que os clientes recebam um ambiente que corresponda às suas expectativas.

Auxiliar de montagem: Apoia o montador nas tarefas de montagem e instalação, garantindo que o processo seja realizado de forma eficaz e segura.



Cada membro da equipe desempenha um papel fundamental na operação da loja Corazi, contribuindo para a qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos clientes, enquanto mantém uma organização sólida e eficiente. Todos os funcionários são efetivados e possuem carteira de trabalho assinada, proporcionando segurança e estabilidade no emprego.

NORMAS GERAIS PARA COLABORADORES



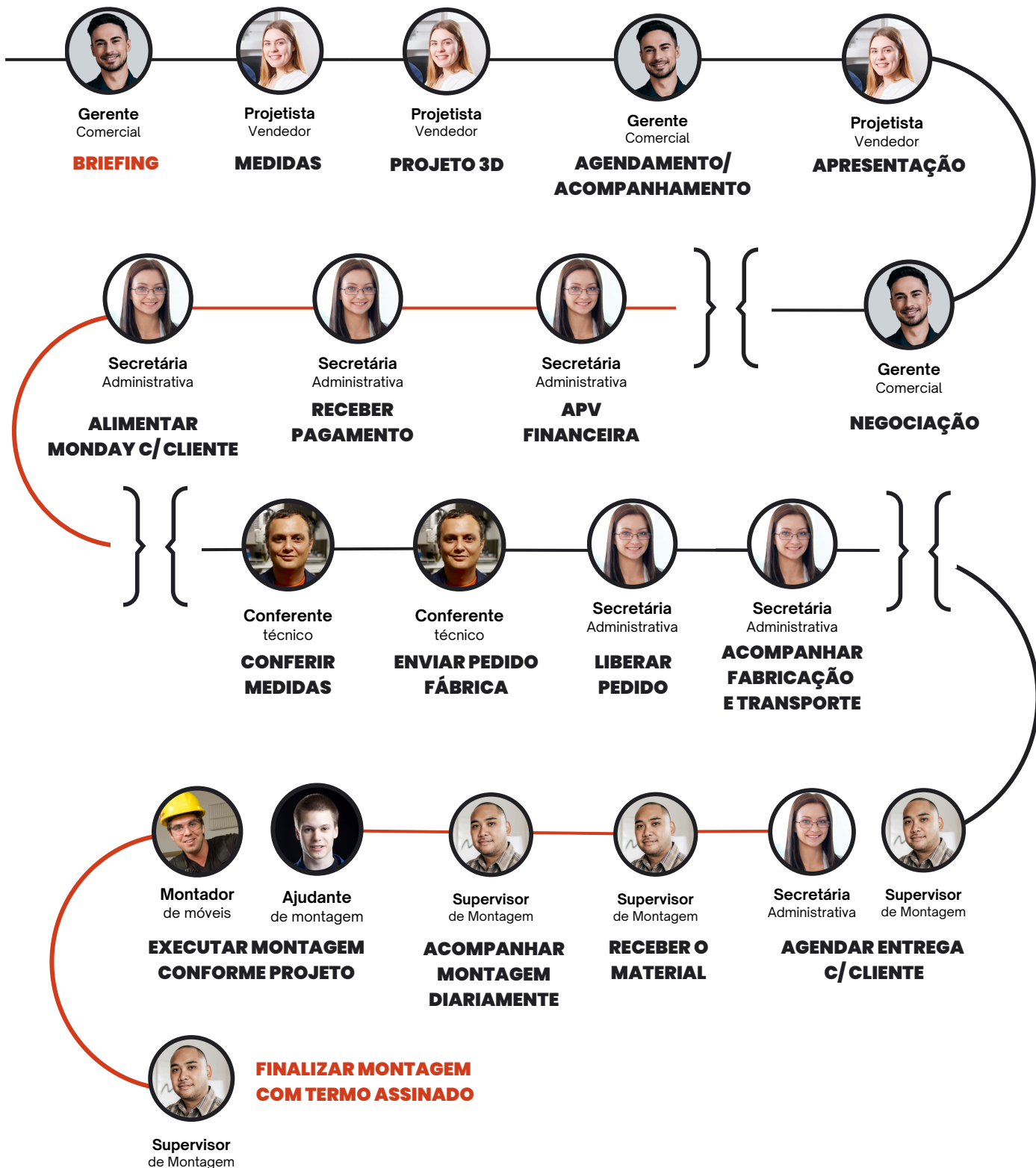
Bem-vindo ao mundo do varejo! Como novo lojista, você está prestes a embarcar em uma jornada emocionante e desafiadora, na qual a satisfação do cliente desempenha um papel crucial no sucesso do seu negócio. Este capítulo foi elaborado para ajudá-lo a entender a importância do atendimento ao cliente e fornecer orientações práticas para oferecer um serviço excepcional.

Compreendendo a Importância do Atendimento ao Cliente

O atendimento ao cliente não é apenas um aspecto operacional do seu negócio; é uma filosofia que deve estar no cerne de tudo o que você faz. Aqui estão algumas razões pelas quais o atendimento ao cliente é essencial:

- **Fidelização de Clientes:** Clientes satisfeitos tendem a voltar e fazer compras novamente. Isso cria lealdade à marca.
- **Reputação:** Um bom atendimento ao cliente ajuda a construir uma reputação sólida e positiva para o seu negócio.
- **Marketing “boca a boca”:** Clientes satisfeitos são propensos a recomendar sua loja para amigos e familiares, resultando em publicidade gratuita.
- **Diferencial competitivo:** Em um mercado concorrido, o atendimento excepcional pode ser o que diferencia sua loja da concorrência.

Fluxo de atendimentos



ATENDIMENTO

AO CLIENTE

Princípios Básicos do Atendimento ao Cliente

Para oferecer um serviço excepcional ao cliente, é importante seguir alguns princípios básicos:

- **Empatia:** Coloque-se no lugar do cliente para entender suas necessidades e preocupações.
- **Comunicação Eficaz:** Ouça atentamente os clientes e forneça respostas claras e informativas.
- **Resolução de Problemas:** Esteja preparado para resolver problemas e reclamações de forma rápida e eficaz.
- **Cortesia e Profissionalismo:** Mantenha uma atitude cortês e profissional em todas as interações com os clientes.
- **Conhecimento do Produto:** Esteja bem informado sobre os produtos ou serviços que você oferece para poder responder as perguntas dos clientes.

Técnicas de Atendimento ao Cliente

Aqui estão algumas técnicas que podem melhorar seu atendimento ao cliente:

- **Cumprimente e Sorria:** Um sorriso caloroso e uma saudação amigável podem fazer uma grande diferença.
- **Tempo de Resposta Rápido:** Responda prontamente a perguntas e solicitações dos clientes, seja pessoalmente, por telefone ou por e-mail.
- **Personalização:** Trate os clientes pelo nome sempre que possível e mostre interesse genuíno por suas necessidades individuais.
- **Feedback Construtivo:** Peça feedback dos clientes e esteja disposto a melhorar com base em suas sugestões.

Lidando com Clientes Difíceis

Nem todos os clientes serão fáceis de lidar.

Aqui estão algumas dicas para lidar com clientes difíceis:

- **Mantenha a Calma:** Mantenha a postura, mesmo quando o cliente estiver irritado.
- **Ouça e Empatize:** Deixe o cliente expressar suas preocupações e mostre empatia.
- **Ofereça Soluções:** Trabalhe com o cliente para encontrar uma solução que atenda às suas necessidades.
- **Peça Ajuda se Necessário:** Se não puder resolver o problema sozinho, peça a ajuda ao Representante da Marca.

O atendimento ao cliente é um aspecto vital para o sucesso do seu negócio. Ao seguir os princípios básicos, técnicas de atendimento ao cliente e saber como lidar com clientes difíceis, você estará no caminho certo para criar relacionamentos sólidos com seus clientes e garantir o crescimento sustentável do seu negócio.

PADRÃO DE ATENDIMENTO

Para estabelecer um padrão de atendimento de alta qualidade, você deve seguir alguns princípios fundamentais:

- **Atenção ao Cliente:** Coloque o cliente no centro de tudo o que faz e esteja disposto a atender às suas necessidades desde a venda até a entrega final.
- **Treinamento e Desenvolvimento:** Invista em treinamento para sua equipe, para que todos compreendam e apliquem os padrões de atendimento.
- **Limpeza e Organização:** Mantenha a loja limpa e organizada para criar uma atmosfera agradável.

Monitoramento e Melhoria Contínua

- Não se trata apenas de implementar um padrão de atendimento, mas também de monitorá-lo e melhorá-lo constantemente. Peça feedback dos clientes, avalie o desempenho da equipe e esteja disposto a fazer ajustes quando necessário.

PADRÃO DE ENTREGA DE PRODUTO

Seguir o padrão de entrega de produtos é fundamental para manter a qualidade do serviço e a satisfação do cliente. Aqui estão as ações típicas que devem ser seguidas:

- **Verifique a remessa** para garantir que todos os itens solicitados estejam presentes e em perfeitas condições. Realize uma inspeção de qualidade de todos os produtos para garantir que não haja danos, defeitos ou peças em falta.
- **Registre qualquer problema identificado** e comunique imediatamente à franqueadora para substituição ou reparo.
- **Coordenar a entrega dos móveis planejados para o cliente**, obedecendo aos dados e horários agendados.
- **Montagem:** Garanta que os montadores sigam as instruções da franqueadora e tenham as ferramentas necessárias para o trabalho. A franqueadora possui um **Manual de Boas Práticas para Montadores** que as franquias tem acesso para seguirem o padrão.

IMAGEM PESSOAL

A imagem pessoal é uma extensão da sua marca e desempenha um papel crítico na percepção dos clientes sobre a sua loja. Ao adotar uma abordagem proativa para a manutenção da imagem pessoal, você estará criando uma atmosfera profissional e confiável que atrai clientes e constrói uma reputação sólida para o seu negócio. Lembre-se de que a imagem pessoal não se limita apenas ao lojista, mas também se estende aos colaboradores, pois todos desempenham um papel na construção da imagem da sua loja. Mantenha padrões elevados e incentive uma cultura de profissionalismo para garantir o sucesso contínuo do seu negócio.

Aqui estão algumas razões pelas quais a imagem pessoal é fundamental:

- **Primeiras Impressões:** A primeira impressão é muitas vezes formada com base na aparência pessoal, e essa impressão pode ser duradoura.
- **Confiança dos Clientes:** Uma imagem pessoal cuidadosamente mantida pode ajudar a construir a confiança dos clientes em sua loja.
- **Profissionalismo:** Aparência profissional reflete diretamente a seriedade do seu negócio.

Monitoramento e Reforço da Imagem Pessoal

A manutenção da imagem pessoal é uma responsabilidade contínua. Faça o seguinte:

- **Feedback Construtivo:** Forneça feedback aos colaboradores de forma construtiva e amigável, caso seja necessário.
- **Treinamento:** Considere oferecer treinamento sobre a importância da imagem pessoal e como mantê-la.
- **Incentivos:** Reconheça e recompense os colaboradores que mantêm uma imagem pessoal exemplar.

Princípios da Imagem Pessoal

Para manter uma imagem pessoal positiva, é importante seguir alguns princípios fundamentais:

- **Higiene e Limpeza:** Mantenha-se limpo e bem cuidado. Isso inclui cabelo, roupas e hálito.
- **Vestuário Adequado:** Use roupas apropriadas para o ambiente de trabalho e o estilo da sua loja.
- **Postura e Comportamento:** Mantenha uma postura confiante e um comportamento profissional.
- **Comunicação Eficaz:** Fale de forma clara e cortês, mantendo contato visual.

Vestimenta e Uniformes

Dependendo do tipo de loja que você opera, pode ser necessário implementar um código de vestimenta ou fornecer uniformes para sua equipe. Certifique-se de que:

- Caso seja Uniformes: eles devem ser confortáveis, limpos e bem ajustados.
- Código de Vestimenta: ele deve ser claro e incluir orientações sobre vestuário, calçados e acessórios.

OBS: Se a loja não optar pelos uniformes, obrigatoriamente deverá ser fornecido crachás da marca para todos os colaboradores

IMAGEM FEMININA

DICA DE VESTIMENTAS:

Vestimenta formalizada, sapatos sociais, roupas alinhadas com a proposta da marca, nada transparente.

Cores neutras: preto, branco, bege, azul-escuro, cinza. Nenhuma cor que saia da paleta neutra ou das cores da corazi.



IMAGEM MASCULINA

DICA DE VESTIMENTAS:

Vestimenta formalizada, sapatos sociais, roupas alinhadas com a proposta da marca, nada transparente.

Cores neutras: preto, branco, bege, azul-escuro, cinza. Nenhuma cor que saia da paleta neutra ou das cores da corazi.



COMPORTAMENTO DE EQUIPE

A equipe que você construir e liderar desempenha um papel fundamental no sucesso do seu negócio. Para fomentar um comportamento positivo da equipe, é importante seguir alguns **princípios fundamentais**:

- **Comunicação Efetiva:** Encoraje a comunicação aberta e honesta entre os membros da equipe.
- **Colaboração:** Promova a colaboração e o trabalho em equipe para atingir objetivos comuns.
- **Respeito e Empatia:** Cultive um ambiente onde todos os membros da equipe se respeitem e demonstrem empatia uns pelos outros.
- **Responsabilidade:** Estabeleça expectativas claras e responsabilidades para cada membro da equipe.

Liderança Eficaz

Como lojista, você desempenha um papel fundamental na promoção do comportamento positivo da equipe

- **Seja um exemplo:** para sua equipe, demonstrando os valores e comportamentos desejados.
- **Feedback Construtivo:** Forneça feedback construtivo e reconhecimento quando apropriado.
- **Resolução de Conflitos:** Esteja preparado para resolver conflitos de forma justa e eficaz.

Desenvolvimento da Equipe

Invista no desenvolvimento da sua equipe

- **Treinamento:** Ofereça treinamento e desenvolvimento contínuos para aprimorar as habilidades da equipe.
- **Oportunidades de Crescimento:** Identifique oportunidades de crescimento e progressão para os membros da equipe.

Avaliação e Aperfeiçoamento

A avaliação regular do comportamento da equipe é crucial para o aperfeiçoamento contínuo

- **Feedback dos Clientes:** Ouça o feedback dos clientes, pois eles podem oferecer insights valiosos sobre o comportamento da equipe.
- **Avaliações de Desempenho:** Realize avaliações de desempenho para identificar áreas de melhoria e reconhecer conquistas.



AÇÕES QUE DEVEM SER CULTIVADAS

Ações a Cultivar

- **Atendimento ao Cliente Excepcional:** Cultive um compromisso constante com o atendimento excepcional. Esteja disposto a ouvir, resolver problemas e superar as expectativas dos clientes.
- **Comunicação Transparente:** Cultive a comunicação clara e aberta com sua equipe, fornecedores e clientes. A transparência cria confiança.
- **Inovação:** Cultive um ambiente que incentive a inovação. Esteja disposto a experimentar novas ideias e tecnologias para melhorar seu negócio.
- **Desenvolvimento da Equipe:** Invista no desenvolvimento e treinamento contínuos da sua equipe. Uma equipe bem treinada é um ativo valioso.
- **Responsabilidade Financeira:** Cultive a responsabilidade financeira. Mantenha um controle rigoroso das finanças e planeje com antecedência.

AÇÕES QUE DEVEM SER EVITADAS

Ações a Evitar

- Ignorar o Feedback dos Clientes: Evite ignorar o feedback dos clientes. Use-o como uma oportunidade para melhorar.
- Comunicação Ineficaz: Evite a falta de comunicação ou comunicação inadequada. Certifique-se de que as mensagens sejam claras e compreendidas por todos.
- Estagnação: Evite acomodar-se com o status quo. O mercado e as necessidades dos clientes estão em constante evolução; portanto, esteja disposto a se adaptar.
- Desperdício Financeiro: Evite desperdiçar recursos financeiros em áreas não essenciais ou mal planejadas

Para garantir o sucesso contínuo do seu negócio, é fundamental monitorar suas ações e ajustá-las conforme necessário. Avalie regularmente o desempenho, ouça o feedback e esteja disposto a fazer mudanças quando apropriado.

Lembre-se de que, como lojista, você é um líder e um exemplo para sua equipe. Siga os princípios deste manual e, com dedicação e orientação adequada, você estará no caminho certo para alcançar seus objetivos empresariais.



ReclameAQUI

RECLAMAÇÕES

A Importância do Gerenciamento de Reclamações

O gerenciamento de reclamações é essencial para o sucesso do seu negócio. Aqui estão algumas razões pelas quais isso é fundamental:

- **Satisfação do Cliente:** Lidar bem com reclamações pode melhorar a satisfação do cliente e construir relacionamentos duradouros.
- **Reputação:** Resolver reclamações de forma eficaz pode proteger a reputação da sua loja e atrair mais clientes.
- **Atenção e Escuta Ativa:** Ouça atentamente o cliente para entender suas preocupações e mostre empatia.
- **Resposta Rápida:** Responda às reclamações o mais rápido possível, mesmo que seja apenas para informar que a questão está sendo investigada.
- **Resolução Positiva:** Trabalhe com o cliente para encontrar soluções que atendam às suas necessidades e expectativas.
- **Registro:** Mantenha um registro de todas as reclamações para que você possa acompanhar tendências e padrões.
- **Mostre Empatia:** Demonstre compreensão e empatia pelas preocupações do cliente.

Prevenção de Reclamações

Além de saber como lidar com reclamações, é importante adotar medidas para preveni-las:

- **Treinamento da Equipe:** Treine sua equipe para fornecer um atendimento excepcional desde o início.
- **Controle de Qualidade:** Implemente sistemas de controle de qualidade para minimizar erros e problemas.
- **Feedback dos Clientes:** Peça feedback regularmente aos clientes para identificar problemas antes que eles se tornem reclamações.

ORIENTAÇÕES PARA RESOLUÇÕES DO RECLAME AQUI

Siga estas etapas ao lidar com reclamações:

- **1ª Resposta após a reclamação:** A equipe de SAC irá repassar a reclamação para a loja responsável de acordo com nossos registros internos, e será exigido uma resposta em até 3 dias úteis da loja para repassar a cliente, caso não seja enviado nossa equipe interna responderá com uma mensagem padrão.
- **Acompanhamento:** Certifique-se de que a reclamação seja seguida e que o cliente esteja satisfeito com a resolução.

TREINAMENTOS

Nossos treinamentos são abrangentes e abordam todos os aspectos do dia-a-dia da loja. Além disso, oferecemos suporte contínuo para garantir que os franqueados estejam bem preparados e confiantes em suas operações diárias. Estamos comprometidos em fornecer as habilidades e conhecimentos necessários para uma gestão eficaz, desde o gerenciamento de software e design de móveis até as operações comerciais, administrativas e de pós-venda. Acreditamos que um treinamento completo e um suporte contínuo são fundamentais para o sucesso de nossos franqueados.



PROCEDIMENTO DE ABERTURA E FECHAMENTO DA LOJA



ABERTURA DA LOJA

Horário Padrão de Abertura:

A loja abre suas portas todos os dias às 09:00 horas.

Ao iniciar o dia, a equipe responsável pela abertura deve chegar com pelo menos 15 minutos de antecedência para garantir uma abertura suave e pontual.

Limpeza:

Antes da abertura, é fundamental que a equipe de limpeza realize uma inspeção final para garantir que a loja esteja limpa e organizada. Isso inclui:

- Limpeza do chão, removendo qualquer sujeira ou manchas visíveis.
- Verificação e reposição de produtos de higiene pessoal nos banheiros.
- Limpeza das mesas e dos balcões
- Esvaziamento das lixeiras e substituição dos sacos de lixo.

Temperatura do Ar Condicionado:

Antes de abrir a loja, a equipe responsável pelo ar condicionado deve verificar se a temperatura ambiente está de acordo com o padrão estabelecido. Para garantir o conforto dos clientes, a temperatura interna deve ser mantida agradável, geralmente em torno de 21°C.

Organização da Loja para o Início das Operações:

- Certifique-se de que todas as mesas de atendimento estejam organizadas e limpas.
- Mantenha toda a estrutura da loja em constante manutenção e em pleno funcionamento, é importante verificar diariamente para garantir o bom funcionamento da loja.
- A loja deve estar sempre sinalizada como aberta.
- A equipe de atendimento ao cliente deve estar pronta para receber os clientes e oferecer assistência.

PROCEDIMENTO DE ABERTURA E FECHAMENTO DA LOJA



FECHAMENTO DA LOJA

Horário Padrão de Fechamento:

A loja deve manter um padrão mínimo de 8 horas em dias úteis. Aos sábados a loja funcionará até as 12 horas obrigatoriamente, após esse horário seguirá de acordo com a agenda de atendimentos.

A equipe de fechamento deve começar os procedimentos aproximadamente 15 minutos antes do horário de fechamento.

Durante o fechamento, é importante:

- Verifique se todos os clientes deixaram a loja.
- Desligar todas as luzes não essenciais e reduzir a temperatura do ar condicionado para economizar energia.
- Realizar uma verificação final de segurança para garantir que todas as portas e janelas estejam devidamente trancadas.
- Esvaziar as lixeiras e realizar a limpeza final do ambiente.

Este procedimento de abertura e fechamento é essencial para manter a loja organizada, limpa e segura para os clientes e funcionários.

A adesão a essas diretrizes contribui para uma experiência de compra positiva e eficiente.

AGRADECIMENTOS

Querido(a) Lojista,

Chegou o momento de expressar nossa profunda gratidão por você fazer parte de nossa família de lojistas.

Este manual é mais do que apenas um conjunto de instruções; ele é um reflexo do nosso compromisso de fornecer o suporte necessário para o seu sucesso.

Agradecemos sua dedicação, paixão e comprometimento. Sabemos que administrar uma loja pode ser desafiador, mas com você a bordo, temos a certeza de que superaremos quaisquer obstáculos que surjam. Seu trabalho árduo e dedicação são os pilares de nossa marca, e é por isso que estamos tão gratos por tê-lo(a) conosco.

Lembre-se de que estamos sempre aqui para você. Seja para responder às suas dúvidas, fornecer orientações ou simplesmente comemorar, estamos comprometidos em apoiá-lo a cada passo do caminho.

Seu sucesso é o nosso sucesso, e juntos, alcançaremos grandes realizações.

Por favor, não hesite em nos contatar sempre que precisar. A sua satisfação e sucesso são a nossa missão.

Mais uma vez, obrigado por escolher ser um lojista conosco.

Seja bem-vindo(a) à nossa comunidade, e que esta jornada seja repleta de prosperidade, crescimento e satisfação.

Com gratidão,

corazi móveis

Assinatura