



PROCEDIMENTOS DE MANUSEIO PARA BASE DE DADOS DE CLIENTES

DATA DE APROVAÇÃO	APROVADO POR	DATA DE VIGÊNCIA	LOCAL DE ARMAZENAMENTO
23/04/14	Adriane Höhl (R. D.)	23/04/16	FÍSICO: Sala Comercial ELETRÔNICO: BACKUP

1. Objetivo

Estabelecer os procedimentos de atualização dos dados no sistema, de forma a atender os requisitos aplicáveis apontados nos **itens 1.6 (a) e 1.6.4** da norma **Avaliação de Excelência (2014) Brasil**.

2. Alcance

Processos - Cliente: Departamento Comercial.

Processos - Fornecedor: (CEN) Departamento Comercial e Departamento de Cadastro.

3. Responsabilidades

A Analista Comercial e Departamento de Cadastro são responsáveis pela atualidade desta norma.

4. Definições

CEN. Consultor Estratégico de Negócios

SEMEADOR. Sistema de Informação operacionalizado.

EXTRANET JOHN DEERE. Sistema de Informação que a John Deere disponibiliza para troca e envio de arquivos.

CLIENTE ATUAL. Todo aquele que possui máquinas e equipamentos JOHN DEERE e faz compra frequente de peças e serviços das concessões.

CLIENTE POTENCIAL. Será considerado cliente potencial todo aquele que possuir terras ou propriedade rural com possibilidade de mecanização, ou pessoa física e jurídica que se dispõe a prestar serviços

5. Atividades do Processo de Atualização de Cadastro

Definição de Cliente Potencial:

As atividades de Processo de atualização de cadastro visam coletar e analisar informações de campo de clientes potenciais, alimentar o sistema de cadastro e possibilitar o envio de dados para os bancos financiadores.

5.1. Coleta de dados

CEN visita cliente e coleta dados preenchendo relatório de visitas e prospecção.

5.2. Análise de dados

CEN repassa relatório de visita e prospecção do cliente para Assistente Administrativa que revisa e valida se dados estão completos e corretos.

5.3. Sistema de cadastro



PROCEDIMENTOS DE MANUSEIO PARA BASE DE DADOS DE CLIENTES

Assistente Administrativa do Departamento de Cadastro alimenta sistema **SEMEADOR** com dados dos clientes através das fichas enviadas por e-mail pelas assistentes comerciais de forma mensal.

ANEXOS:

Relatório de Visita e Prospecção.