



GUIAS PRÁTICOS #CRESCERDIGITAL

#CrescerDigital ajuda-o passo a passo a reactivar a sua empresa e a descobrir novas formas de chegar aos seus clientes. Pomos à sua disposição 8 guias com conselhos práticos e ferramentas fáceis de implementar:



GUIA 1: Mantenha o seu negócio activo

GUIA 2: Faça gestão eficaz das encomendas e entregas

GUIA 3: Organize as suas finanças

GUIA 4: Mantenha a sua empresa organizada

GUIA 5: Como tirar partido das diferentes formas de pagamento

GUIA 6: Crie produtos e promoções atractivos para os seus clientes

GUIA 7: Boas Práticas Ambientais na sua empresa

GUIA 8: Contribua para a igualdade de género na sua empresa



Este ícone significa que tem à disposição ferramentas de apoio que lhe permitirão pôr em prática o guia. Encontram-se no final do documento.

GUIA 2:

FAÇA GESTÃO EFICAZ DAS ENCOMENDAS E ENTREGAS



Os clientes procuram qualidade do produto, bons preços, conveniência, limpeza e serviço rápido. Este guia simples irá ajudá-lo a criar uma forma eficiente de receber encomendas e tratar as entregas aos seus clientes.

1

IDENTIFIQUE A MELHOR FORMA DE RECEBER ENCOMENDAS DOS SEUS CLIENTES



Utilize canais como o WhatsApp, chamadas telefônicas, redes sociais ou mensagens de texto. Recomenda-se a gestão de um máximo de 2 canais para um controlo adequado.

Organize a sua família ou os seus empregados para que cada um cumpra uma função e tarefa como, por exemplo:

- Tomar nota das encomendas. Utilize o formato que propomos.

Ver Anexo 1. 📄

- Verificar a disponibilidade de produtos.

- Verificar o pagamento.

- Preparar os trajectos de entrega.

2

INFORME OS SEUS CLIENTES SOBRE A FORMA DE FAZER ENCOMENDAS ATRAVÉS DOS NOVOS CANAIS



Faça promoção no WhatsApp, SMS e redes sociais.

Coloque um cartaz na sua loja para que os seus clientes tomem conhecimento.

Ver Anexo 2. 📄

Ver Guia 1.

Mantenha o seu negócio activo.



3



TOME NOTA DAS ENCOMENDAS DE UMA FORMA ORDENADA

Ao receber encomendas por telefone, assegure-se que pede o nome, morada completa e número de telefone do cliente e confirme os produtos encomendados, a quantidade e o preço.

Repita a lista de compras ao cliente para verificar se tudo está completo e correctamente anotado.

O registo e processamento ordenado de encomendas é fundamental.

Ver Anexo 1.

Combine com o seu cliente a data de entrega, o método de pagamento, e não deixe de fazer a entrega!

Não se esqueça de perguntar ao cliente se deseja mais alguma coisa na sua encomenda, e ofereça-lhe produtos sazonais ou produtos em promoção especial.

4

VERIFIQUE SE TEM TODOS OS PRODUTOS SOLICITADOS PELO CLIENTE

Verifique um a um os artigos encomendados pelo cliente.

Ver Anexo 1.

Se um artigo não estiver disponível, contacte o cliente, informe-o quando estará disponível e ofereça-lhe outra opção.

5

EMBALE OS PRODUTOS PARA ENTREGA

Estabeleça um espaço específico na sua loja para a embalagem das encomendas para entrega.

Disponha os produtos na caixa ou na sacola de modo a não ficarem danificados e cheguem em bom estado.

Aproveite as horas de vazio ou as horas em que a sua loja está fechada para fazer encomendas.



6

NÃO NEGLIGENCIE O PROCESSO DE FACTURAÇÃO E COBRANÇA.



Verifique se a factura ou conta a receber corresponde aos produtos da encomenda. Isto evitará perdas ou inconvenientes para os seus clientes.

Identifique os mecanismos e meios de pagamento das encomendas. Considere transferências bancárias, carteiras digitais e dinheiro na entrega.

Lembre-se que as entregas ao domicílio implicam um custo adicional para si (embalagem e expedição). Se decidir incluir este custo no serviço que presta aos seus clientes, deve avisá-los com antecedência.

Ver Guia 5. Como tirar partido dos diferentes métodos de pagamento

Ver Guia 6. Crie produtos e promoções atraentes para os seus clientes.

7

ENTREGA DE PEDIDOS



Existem diferentes formas de entregar encomendas:

- O cliente recolhe a encomenda pronta e embalada na loja.
- Entrega ao domicílio: por si próprio, por um membro da família, por um empregado, ou por um mototaxista ou empresa de entregas.

Ver Anexos 3 e 4. 📄

O entregador deve ser alguém de confiança, pois por vezes esta pessoa terá de receber dinheiro e fazer troco. É importante acompanhar e dar seguimento às encomendas.

Ver Anexo 1. 📄

Lembre-se de transportar álcool ou gel desinfectante para usar após cada entrega ou após receber dinheiro ou dar troco.



FERRAMENTAS DE APOIO

Descarregar a ferramenta clicando sobre o nome do anexo.

ANEXO 1: [Formato de controlo de encomendas](#)

ANEXO 2: [Ficha com informações sobre a empresa](#)

ANEXO 3: [Protocolo de entregas ao domicílio](#)

Aceda a todo o conteúdo e ferramentas editáveis na seguinte ligação: <https://ao.undp.org>



GUIA 2:

GIRA EFICAZMENTE AS ENCOMENDAS E ENTREGAS

Passos a seguir

