

PÓS VENDAS

ESPECIFICAÇÃO

SUMÁRIO:

1. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES
2. RESPONSABILIDADE
3. DISTRIBUIÇÃO
4. PROCESSO
5. REGISTROS

Fonte: Plast-K do Brasil Indústria de Plásticos

Revisão: 03

Data: 31/10/2024

Redator: Luciano Boff

03
páginas

Objetivo e Aplicação: Estabelecer critérios para o relacionamento duradouro com o cliente, visando sua satisfação e fidelização.

1. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Na aplicação deste Procedimento é necessário consultar:

PQ-02 Tecnologia da Informação

PQ-05 Vendas

PQ-08 Administração

PQ-10 Controle de Não Conformidades

PQ-20 Satisfação de Clientes

PQ-24 Marketing

2. RESPONSABILIDADE

Coordenador de Produção

3. DISTRIBUIÇÃO

3.1. Cópia Física

Não aplicável.

3.2. Cópia Eletrônica

Todos os processos.

3.3. Definições

3.3.1. Pós-Vendas

É a etapa que se inicia logo após a aquisição de um produto ou serviço da PLAST-K.

3.3.2. Feedback

É a resposta a um determinado pedido, solicitação ou acontecimento.

4. PROCESSO

A PLAST-K busca atender as necessidades de seus clientes através de soluções eficazes, procurando satisfazê-los, evitando assim uma possível perda para a concorrência.

Na PLAST-K, o relacionamento com o cliente ocorre a partir de todas as ações tomadas pela empresa para:

- (a) Criar ou manter contato
- (b) Comunicação constata

Os principais objetivos são:

- (a) Melhorar feedbacks
- (b) Manter uma base de clientes rentáveis

4.1. Base do Relacionamento

4.1.1. Acompanhamento do Cliente

Esforço contínuo que deve ser realizado pelos Coordenadores de Produção e Engenharia.

Basicamente, devem buscar entender se os requisitos especificados pelo cliente foram atendidos plenamente pela empresa, através do cumprimento do prazo de entrega e da qualidade requerida (ausência de não conformidades).

4.1.2. Resolução de Problemas e Feedback

Manifestações negativas do cliente relacionadas a reclamações referentes a não conformidades devem ser tratadas de forma rápida e eficaz.

HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Data	Alterações
01	10/02/2020	Revisão geral e alteração no formato do documento.
02	01/10/2023	Alteração item 4.2.3.1.
03	31/10/2024	Alterados itens 4.8.1, excluídos RQ-06 e Nota 4.
APROVAÇÃO		EM VIGOR
VISTO: Samuel Costa Dados: 2024.05.02 13:37:11 -03'00'		DATA 31/10/2024
		VISTO: LUCIANO BOFF Dados: 2024.05.02 13:29:04 -03'00'
		DATA 31/10/2024

O retorno ao cliente deve ser o mais rápido possível (se praticável, no máximo em 24 horas), utilizando-se da estrutura interna ou através de portal do fornecedor.

4.1.3. Atendimento

Deve ser pautado pela cordialidade, simpatia e presteza nas informações, zelando pela imagem da PLAST-K, atuando diretamente nas necessidades dos clientes com objetividade.

4.2. Canais de Relacionamento

A PLAST-K mantém disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequados as características e necessidades dos seus clientes, para que estes tenham fácil e constante acesso as informações sobre produtos e serviços, esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, elogios, registro de críticas e reclamações.

4.2.1. Atendimento Telefônico

Disponível aos clientes, por meio de um número direto com a área comercial, que permite a realização de chamadas, nas quais podem ser esclarecidas duvidas, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas.

4.2.2. Atendimento Presencial

Disponível aos clientes que se dirigem a PLAST-K.

4.2.3. Atendimento Eletrônico

Com serviços e consultas disponíveis para acesso via internet: www.plastkdobrasil.com.br

4.2.3.1. Correio Eletrônico

Contatos disponíveis para as áreas:

(a) Comercial

comercial@plastkdobrasil.com.br

(b) Produção

producao@plastkdobrasil.com.br

(c) Engenharia

engenharia@plastkdobrasil.com.br

(d) Qualidade

qualidade@plastkdobrasil.com.br

(e) Expedição

logistica@plastkdobrasil.com.br

(f) Financeiro

financeiro@plastkdobrasil.com.br

Nota 2

A PLAST-K obedece aos padrões de segurança e confidencialidade, em conformidade com a legislação vigente.

4.3. Divulgação e Publicidade

Conforme PQ-24 Marketing.

4.4. Coleta, Tratamento e Manutenção de Informações dos Clientes

Conforme PQ-02 e PQ-05.

4.5. Registro de Reclamações e Tratamento de Não Conformidades

Conforme PQ-10.

4.6. Satisfação do Cliente

Conforme PQ-20.

4.7. Visitas a Clientes

A critério da PLAST-K, podem ser realizadas visitas a clientes, com objetivos específicos, como prospecção de mercado, resolução de não conformidades ou auxílio no desenvolvimento de produtos ou serviços.

4.8. Garantia

A PLAST-K garante a qualidade de todos os produtos fabricados contra não conformidade de mão de obra, desde que sejam tais produtos mantidos em condições normais de utilização e manutenção, bem como sejam observadas as condições apresentadas em 4.8.2.

4.8.1. Prazo de Garantia

Os produtos fabricados pela PLAST-K possuem prazo de garantia legal de 90 (noventa) dias contados da data de entrega do produto, conforme Nota Fiscal.

Junto à garantia legal, a PLAST-K eventualmente poderá fornecer garantia contratual complementar de até 365 dias (trezentos e sessenta e cinco dias), sendo 90 dias de garantia legal, mais 275 dias (duzentos e setenta e cinco) de garantia complementar.

4.8.2. Exclusão da Garantia

A garantia não cobre:

- (a) Não conformidade resultantes da utilização inadequado do produto pelo cliente
- (b) Não conformidade não informada a área comercial da PLAST-K durante o período de garantia
- (c) Produtos que tenham o código (quando pertinente), removido adulterado ou tornado ilegível, de forma premeditada
- (d) Não conformidade decorrentes da utilização de componentes (montados na PLAST-K) não compatíveis com o produto
- (e) Não conformidade causadas por exposição excessiva ao calor e/ou frio
- (f) Peças que se desgastam naturalmente com a utilização regular

4.8.3. Não Conformidade de Fabricação

Ocorrendo não conformidade no produto dentro do prazo de garantia, o cliente poderá acionar a garantia através de mensagem por correio

eletrônico, Whatsapp ou telefone direcionado a área comercial, mediante a apresentação das seguintes informações:

- (a) Nota Fiscal de Compra do Produto
- (b) Descrição completa e detalhada da não conformidade que está ocorrendo

4.8.4. Envio ou Coleta de Produtos para Conserto

Após o envio de todas as informações a PLAST -K, a área comercial planejará a coleta ou envio do produto.

Só serão aceitas Notas Fiscais de Remessa para Conserto que estejam previamente autorizadas pela área comercial da PLAST -K.

Nota 3

Na PLAST -K, o tratamento de produtos não conformes ou não conformidades deve ocorrer conforme PQ -10 Controle de Não Conformidades.

4.9. Alterações de Pedidos

Por necessidade do cliente, pedidos já firmados podem ser alterados, conforme apresentado a seguir.

4.9.1. Cancelamento

Se não está em programa de produção ou com ordem compra de materiais (de fornecedores) já entregues, não cancela.

4.9.2. Alteração de Quantidade

4.9.2.1. Aumento

Verificar com o Coordenador de Produção e, se possível alterar, incluindo no pedido atual.

4.9.2.2. Redução

Se já está em produção, deve passar pela análise da coordenação da produção.

4.9.3. Prazo de Entrega

Quando em atraso, renegociar com o cliente, incluindo ação no campo observação do pedido no sistema ou via e-mail.

Quando solicitada pelo cliente pode-se alterar a data de entrega do pedido, mantendo-se registro da solicitação.

Nota 4

Antecipações de entrega devem ser autorizadas pelo cliente.

4.9.4. Condições de Pagamento

Conforme solicitação do cliente deve-se verificar a possível alteração de pagamento, conforme PQ-08 Administração.

5. REGISTROS

E-mail ou outro meio eleito pelo cliente