



RELATÓRIO DE CONSULTORIA

ALUNA: FRANCIELLEN PAIXÃO DE FREITAS

R.A: 5132622

PROFESSOR: WAGNER CARDOSO

Uberaba – MG

2023

INTRODUÇÃO

Sabendo-se que a Klin Shop atua na área de limpeza funcional, tanto com distribuição de produtos, quanto com consultoria técnica e execução de serviços, detendo soberania no segmento, este relatório visa desenvolver o trabalho no setor: Deposito, Comodato e Técnico. Tendo como objetivo, através de ações pontuais, melhorias gradativas de cada setor.

Localizada a matriz em Uberaba com atendimento a uma gama de cidades em Minas Gerais, a perspectiva de crescimento é enorme, utilizando-se da credibilidade da empresa perante os mais de 30 anos de serviços prestados com maestria, além do fato da qualidade dos produtos vendidos e serviços executados.

IDENTIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS ENCONTRADOS

1. Problema: Estoque

Hoje, através de visitas no local e conversa com os funcionários observei que o maior problema da empresa em termos de expansão é a confiabilidade do estoque em relação aos dados imputados no sistema. Atualmente a empresa vem conseguindo ter um controle mais assertivo com os produtos químicos e peças que se encontra no galpão 1, conseguiram implantar uma nova forma de gerenciar esse estoque, a meu ver está sendo bastante positivo. Porém no galpão 2, onde se encontra os dispensers, existe uma certa dificuldade para constar no sistema (Vital Sis), ou seja, a quantidade falha, fazendo com que gere um desconforto e insegurança do que realmente tem e o que não tem mais.

Também foi observado a falta de um líder nesse setor, fazendo com que tudo que acontece vem a depender do gerente. Outra situação é que as vezes na chegada de novos dispensers não tem o tempo de realizar as contagens, devido a grande demanda de saídas para atender os clientes. Neste processo pode estar pecando tanto no imput do sistema, tanto na contagem, pois podem ocorrer erros humanos pelo fato da velocidade de saída.


Fui informada por um funcionário, que nesse galpão de dispensers, é guardado dispensers novos e remanufaturados (dispensers que mesmo retirados dos clientes é possível reutilizar novamente). Existe uma desorganização e falta de planejamento no

processo de separar cada um. Ao chegar nesse galpão 2, não se encontra um computador nem um telefone, percebi uma certa dificuldade de comunicação, pois esse galpão fica do lado de fora da empresa, precisando atravessar a rua. Para o funcionário ter que falar com alguém é preciso se deslocar, gerando um tempo a mais que poderia ser resolvido em minutos se tivesse um telefone. Ao me ver esse depósito, se tornou só um lugar para deixar os dispensers.

SUGESTÃO DE MELHORIAS:

Primeiramente escolher um líder para poder liderar esse setor, em seguida decidir quais funcionários pode ser transferido para esse galpão, se caso for necessário contratar. Nesse setor vai ser preciso um líder, duas pessoas que vai ser responsável para organizar cada dispenser (iremos separar por modelos, para facilitar a visualização, ao ter que pegar para atender a demanda), e teremos que ter duas pessoa responsável para arrumar os dispensers remanufaturados (lavando eles e consertando o que for preciso).

O líder vai ser responsável em liderar a equipe, e gerenciar o sistema com saídas e entradas, para que sempre o sistema esteja correto com o que tem no estoque. Para facilitar esse controle, iremos utilizar uma ficha de recebimento, onde vai ser preenchido da seguinte forma:

 RECEBIMENTO DE DISPENSERS NOVOS						
CONFERIDOR: _____						
NOME	CÓDIGO DE BARRAS	QUANTIDADE RECEBIDA	QUANTIDA DE ESTOQUE	LOCAL	DATA DE ENTREGA	Nº NOTA FISCAL
Ass. do entregador: _____						

CONFERIDOR: Pessoa responsável pela conferência do material (líder ou pessoa designada por ele).

NOME: Nome do dispenser completo contendo sua família;

CÓDIGO DE BARRAS: Identificação do dispenser no sistema;

QUANTIDADE RECEBIDA: Quantidade de dispenser recebido no local (confrontado com a nota);

QUANTIDADE DE ESTOQUE: Quantidade contada do dispenser recebido, existente no estoque. Esta contagem é feita somente a primeira vez que o dispenser é recebido.

LOCAL: O endereço do dispenser dentro do galpão de estacagem;

DATA DE ENTREGA: Quando o dispenser chegou.

Nº NOTA FISCAL: Número da nota que foi recebido os dispensers.

ASSINATURA: Do entregador.

Já para os remanufaturados quando tiver entrada de dispensers, iremos preencher uma ficha para controle, onde vai ter:

RECEBIMENTO DE DISPENSERS REMANUFATURADOS			
CONFERIDOR: _____			
NOME	CLIENTE	DATA DE RECEBIMENTO	QUANTIDADE RECEBIDA
Ass. do entregador: _____			

CONFERIDOR: Pessoa responsável pela conferência do material (líder ou pessoa designada por ele).

NOME: Nome do dispenser completo contendo sua família;

CLIENTE: De qual cliente veio o dispenser

DATA DE RECEBIMENTO: Quando o dispenser chegou.

QUANTIDADE RECEBIDA: Quantidade de dispensers recebido no local

Em seguida esses dispensers vai ser passado pelo processo de revisão (separação do que ainda pode ser reutilizado e o que vai ser eliminado). Feito isso vai para o processo de manutenções e limpeza do que for necessário.

Assim que esses dispensers forem reformados, vai ser passado o código de barra para ser registrados no sistema (Vital Sis) e guardados em seus devidos lugares. Em relação as saídas dos dispensers, vai ser exigido que toda solicitação seja feita no sistema (Vital Sis), assim o próprio sistema realizará a baixa do estoque. Não será permitido sair dispensers do deposito sem que tenha essa solicitação, desta forma todo o processo realizado vai ser cumprido positivamente.

2. Problema: Comodato

Durante a minha vivência na Klin Shop fui informada sobre uma parceria que a empresa desenvolveu, que ao meu ver, foi bastante inteligente. Posso dizer que é uma estratégia que vem ajudando a empresa a crescer.

A parceria funciona da seguinte forma, o cliente que se interessar em adquirir dispensers (saboneteira, toalheiro ou higiênico) e diluidores (para maquinas de lavar louças ou lavanderias), pode entrar na parceria de “Comodato”, vai ser gerado um contrato, onde qualquer dispenser ou diluidor que o cliente desejar vai ser instalado no local sem custo algum e em troca tem que ser mantido a compra dos produtos somente na Klin Shop. Outro benefício que o cliente tem ao entrar nessa parceria, é as manutenções e trocas futuras, se caso for necessário é possível solicitar uma visita do técnico sem custo, ou seja basta estar usando os produtos da empresa.

Por uns dias fiquei na sala “Comercial”, nessa sala consta os setores de “atendimento aos representantes, vendas online, artes dos tapetes personalizados, atendimento aos técnicos”, pude notar que não existe um setor específico para essa parte de comodatos, por ser uma estratégia muito vantajosa para a empresa, todo esse trabalho anda muito solto, não existe um processo, muitos funcionários se envolvem sem ter um segmento correto.

A empresa não consegue ter um acompanhamento de todas as compras dos clientes em comodato, para saber se estão em dia, fazendo com que muitas das vezes o técnico é solicitado para ir ao cliente, chegando ao local é deparado com a utilização de produtos da concorrência. Outra situação é que não tem o controle das assinaturas de contrato, pude presenciar um desconforto da empresa por ter que negociar com o cliente a retirada dos dispensers por não estar comprando os produtos, imediatamente o cliente exigiu essa assinatura, resultado não foi localizado, gerando prejuízo e uma grande dor de cabeça para a empresa.

SUGESTÃO DE MELHORIAS:

Primeiro sugiro a criação de um novo setor e a escolha de um funcionário que vai ficar responsável para liderar. Como todo o processo é realizada no sistema (Vital Sis), desde cadastros dos clientes, até mesmo as compras, vai ser realizado diariamente a solicitação de um relatório que o próprio sistema consegue gerar em Exel. Onde consta todos os clientes que tem comodato que não compra a mais de 6 meses (o prazo que a empresa costuma dar para uma próxima compra) e as datas de compras dos produtos de cada cliente separadamente.

CLIENTE EM COMODATO QUE NÃO COMPRA A MAIS DE 6 MESES	DATA DA ÚLTIMA COMPRA
158964 Elias de Oliveira Ferreira	01/01/2023
783564 Marcela Machado	20/12/2022
584273 Eduarda Silva	06/02/2023
792651 Thiago Pereira	24/11/2022

Fui informada que não é possível gerar um relatório em Excel muito detalhado com todos os equipamentos que o cliente tem em comodato no cadastro e nem os nomes dos produtos que foram comprados. Devido a isso, a verificação das compras vai ser com base ao relatório e a pesquisa do cadastro de cada cliente dentro do sistema (Vital Sis), o responsável desse setor vai analisar diariamente. Em cada verificação vai ser separado os clientes que são atendidos por representantes e os que não são.

Para os que são atendidos por representantes vai ser passado para eles, solicitando a visita ao cliente e fazer uma suposta tentativa de compras, exigindo aos representantes um retorno dessas visitas. E para os clientes que não são atendidos por representantes, sugiro um vendedor interno que possa ficar responsável para as visitas e negociações.

Em relação ao controle dos contratos de comodato assinados, iremos criar uma norma que vai funcionar da seguinte forma, a assinatura vai ser feita sempre antes das instalações, caso o cliente não esteja presente, essa assinatura vai poder ser em "Assinatura Eletrônica". Em seguida todos os contratos vão ser arquivados em uma determinada pasta do servidor da empresa, para fácil acesso caso precise

futuramente. Já os que já são clientes e não tem uma assinatura, iremos solicitar ao vendedor interno para que visite o cliente e recolha essa assinatura. Desta forma aos poucos teremos todos os contratos assinados.

3. Problema: Área técnica

A empresa atualmente consta com 05 técnicos para atender a cidade de Uberaba e regiões e 02 técnicos para atender a filial em Uberlândia. Com o tempo que vivenciei nesse setor, pude notar algumas dificuldades de planejamentos para atender a demanda. Na empresa é solicitado atendimentos técnicos tanto para instalações/trocas/manutenções em dispensers como também em máquinas (lava louças e lavanderia).

Fui informada que muitas das vezes é necessário retirar máquinas dos clientes e levar para a empresa para realizar manutenções, o problema é que essas máquinas ficam muito na mão dos técnicos, não é passado por um controle do tempo que já está na empresa, ou seja não tem um processo e nem uma previsão de entrega ao cliente. Pelo o tanto de demanda muitas das vezes as máquinas ficam mais de uma semana parada sem resolução, além disso o local que os técnicos ficam para essas manutenções internas não são tão apropriadas, pois é junto com a produção de tapetes personalizados, ao meu ver não é um espaço correto para essas devidas manutenções, podendo prejudicar tanto a produção quanto as manutenções.

Outra questão é que algumas manutenções são cobradas por fora, para o técnico passar o valor do serviço ao cliente é necessário o diretor repassar, com a quantidade de compromissos que ele se encontra, não consegue passar imediato, gerando uma demora e um desconforto com o cliente. Também foi questionado a dificuldade em atender muitas ordens de serviço por dia, fazendo com que atrase o atendimento e deixando os técnicos muito encarregados.

SUGESTÃO DE MELHORIAS:

Podemos começar pela a decisão de um líder para liderar todos os técnicos, em seguida sugiro a organização de atendimentos por técnicos, ou seja, separar por funções, o grupo 1 vai ser direcionado só para atendimento em rotas de viagens, o grupo 2 para a área de dispensers e o grupo 3 para a área de máquinas, claro que

tudo vai ser conversado com cada técnico e assim criar esses grupos. Com toda certeza a empresa terá que contratar mais funcionários dessa área devido a grande demanda, mais ao meu ver não será um problema, pois os atendimentos vão se tornar mais rápidos e os clientes vão ficar bastante satisfeitos fazendo com que a empresa não venha a ter riscos de perde-los.

Para a área das máquinas, iremos criar um check list de cada máquina que chega para manutenção/ devolução, e a previsão para ser entregue ao cliente vai ser de uma semana. Lembrando que cada técnico vai ser responsável pela máquina que retirou do cliente, para o controle, vai ser feito uma planilha no Excel:

TECNICO	CLIENTE	DATA DE CHEGADA	DATA DE ENTREGA
JEAN	785346 MARCOS OLIVEIRA	25/09/2023	29/09/2023

Esse registro vai ser feito somente pelo líder, todos os técnicos vão precisar passar para ele imediatamente, além disso vai ser criada uma norma de segurança para a empresa, um registro de autorização do cliente para a retirada da máquina no local e levar para a empresa.

Outra sugestão será o local para essas manutenções internas, poderá dividir o fundo do galpão 1 do depósito, nesse galpão tem duas saídas, poderia deixar a saída principal para o depósito e a segunda saída para as manutenções, claro que terá que iniciar uma reforma para separar os cômodos, mais para a empresa futuramente vai se tornar um serviço com mais segurança e organizado, separados por setores.

Todos os dias o líder vai receber as ordens de serviços e vai realizar uma reunião com todos os técnicos separadamente, ou seja, vai ser alinhado as rotas de viagens, os de máquinas e os de dispensers.

Em relação a precificação dos serviços em manutenções por fora, a sugestão é que o próprio líder venha a fazer, ele vai passar por um treinamento de como realizar, e uma vez por semana repassar para o diretor para que ele possa ficar ciente, assim o retorno vai se tornar mais rápido e o atendimento também.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após vivenciar os dias na Klin Shop, conhecendo os setores e pessoas que executam suas atividades, me surpreendi com a perspectiva que a empresa tem de crescimento. A empresa já vive uma transição de estruturação inicial, com a participação do gerente, que possui ideias e métodos de trabalhos bem eficientes.

A mentalidade da direção quanto aos próximos rumos a serem tomados são de extrema importância na estruturação de curto, médio e longo prazo. A capacidade financeira de investimento também influi em cada passo, entendendo que por estar em um processo inicial, deve-se caminhar com consciência executando uma etapa por vez.

É possível ver uma oportunidade imensa de melhoria de faturamento com prospecção de novos clientes, Comodatos (principalmente) e a parte técnica das máquinas, tanto para compra, quanto para manutenção.

Agradeço o tempo que me foi disponibilizado a cada funcionário para este aprendizado que tive, aos diretores pela confiança e liberação de áreas que pude visitar, ao gerente pela paciência e explicação de cada processo, enfim a todos que me ajudaram.