



---

**PARA CONSULTORES E GERENTES DE VENDAS**

---

**CAPÍTULO I – PROCEDIMENTOS NO ATENDIMENTO AO CLIENTE**

**Art. 1** Ao atender o cliente, o consultor deverá entrevistá-lo no sentido de saber:

- a) Se o cliente já conhece o empreendimento perguntando:  
*(Como o senhor (a) tomou conhecimento deste produto?).*
- b) Se o cliente está sendo atendido por outro consultor.  
*(O senhor. (a) já tem atendimento de algum corretor?).*

**Art. 2** Rodízio e Atendimento ao Cliente

# 1º 15 minutos antes do início de cada plantão, haverá sorteio entre os consultores para dar ordem de atendimento ao rodízio. *(08h45min e 13h45min para plantões de meio período ou às 08h45min para período integral).*

**Importante:** *os corretores que chegarem após o horário do sorteio (08h45min) ou (13h45min) poderão entrar na sequencia de atendimento como ultimo da vez até meia hora após o inicio do plantão.*

# 2º Na presença de outra empresa de vendas, primeiro faz-se o sorteio entre as empresas, depois entre os consultores intercalando-os conforme combinado com os incorporadores (coordenador ou gerente diz como será a proporção).

# 3º A checagem deverá ser feita pela recepcionista ou pelo segundo consultor da vez no atendimento, se este estiver em atendimento a checagem deverá ser feita pelo seguinte. Não é permitido aos corretores que não estiverem fazendo a checagem darem opinião, intervirem ou induzirem os clientes.

# 4º Todo e qualquer cliente que demonstrar interesse em conhecer o projeto, condições de pagamento será atendido pelo consultor da vez, **sistema “pisou,rodou”**

# 5º Será proibido a gerentes, coordenadores ou corretores abordarem clientes nas imediações do plantão e estacionamento, direcionando para si ou para equipe.

# 6º O cliente indicado por um corretor (que não está no plantão) deverá ser atendido por um consultor da mesma equipe, sendo que este não perde a sua





2

vez, atende o retorno de equipe, e volta para vez. Caso tenha passado sua vez, retorna como segundo da vez. Na ausência ou impossibilidade deste corretor realizar o atendimento (de retorno de equipe) o último da vez (**participante do sorteio**) deverá fazê-lo.

#7º Caso tenha no plantão mais do que um corretor da mesma equipe o retorno será passado para o último da vez (da equipe).

#8º Todos que estiverem atendendo um cliente que não for do rodízio (retorno de equipe ou cliente agendado de carteira), ao retomar, caso tenha passado sua vez ou estiver na vez no atendimento, deverá voltar como **2º da vez**. Se não passou sua vez ainda pode continuar a roleta normal.

# 9º Iniciado um atendimento, não deverá haver interrupção de quem quer que seja.

# 10º O corretor que chegar atrasado mais de 45 minutos do sorteio (após 09h30min/ 14h30min) será impedido de ficar no plantão, salvo com consentimento unânime dos corretores escalados.

**Art. 3** Os clientes que solicitarem atendimento antes da 09h00min horas deverão ser atendidos pelos corretores que estavam no plantão por ordem de chegada (antes do sorteio). A ordem do sorteio inicia-se às 09h00min horas e às 14h00min (para plantões de meio-período).

**Art. 4** Nos plantões de lançamento poderá haver extensão do período de trabalho até as 22h00min horas, devendo permanecer no rodízio os corretores da vez e subseqüentes, o número de pessoas será estipulado pela gerência ou coordenador de plantão.

**Art. 5** O corretor poderá se ausentar dos plantões no máximo por 02 horas, apenas uma vez no período, porém ao se ausentar deve avisar os colegas escalados, anotando o horário de saída na folha do rodízio e o de chegada.

**Art. 6** O corretor que é escalado sozinho no plantão (incluindo plantões que são divididos com duas empresas) não poderão abandonar seu posto para atender um cliente em outros lugares, em que estejam escalados corretores da empresa.

**Art. 7** O corretor só poderá baixar o seu nome na roleta (rodízio) quando o atendimento dele se encerrar por completo.



**CAPÍTULO II – FICHA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – FAC**

**Art. 1** O cliente atendido deverá ser cadastrado na Ficha de Atendimento ao Cliente – FAC.

**Art. 2** A partir de 01/03/2011 somente serão reconhecidas as FACs oficialmente cadastradas no portal CRM da empresa e preenchidas corretamente, no mínimo, com **nome completo do cliente, endereço(rua,nº da casa,bairro,cidade,CEP) telefone e email**. Todas as FACs anteriores a 01/03/2011 devem ser cadastradas no PORTAL CRM com a observação de que são anteriores a desta data, e arquivadas.

**# 1º** A validade do registro será de **60 (sessenta) dias corridos**, devendo a FAC ser atualizada a cada novo contato, para que o consultor mantenha o direito à titularidade do cliente cadastrado. Este contato só será reconhecido se o corretor chegar a falar com cliente (por tel, pessoalmente ou por email) e fizer o registro do contato no campo anotações do portal do CRM da empresa. Se apenas deixou recados não será reconhecido como contato oficial.

**Art. 3** O consultor deverá manter a FAC atualizada pelos registros dos contatos feitos no campo anotações do Portal CRM da empresa.

**Art. 4** Havendo consultores trabalhando em duplas ou mais pessoas o titular será sempre o que tiver feito o cadastro da FAC, com data anterior e atualizada.

**Art. 5** O cônjuge também será considerado cliente registrado pela FAC.

**Art. 6** O corretor que atender um cliente de outro colega não poderá oferecer outros produtos nem dar o seu cartão ou fazer FAC do cliente, ou levá-lo em outro produto.

**Art. 7** A corrente só será aceita se o cliente falar o nome do corretor que atendeu a pessoa que o indicou, ou mostrar um cartão do corretor ou material com etiqueta dele.

**Art. 8** Os clientes que virem à central seguirão as mesmas regras de plantão.

**Art. 9** As pré reservas e reservas de clientes que não estejam cadastrados no PORTAL CRM conforme regra acima deixam de ter peso de fac a partir de 01/03/2011.

**Art. 10** Os corretores do On-line também deverão preencher as FACs dos seus clientes conforme regra estipulada para os corretores do salão, sendo que os





clientes atendidos pelo Chat da empresa deverão ser cadastrados no CRM com – Nome, telefone e-mail para fins de prova de titularidade no atendimento ao cliente.

# 1º A data de cadastro no portal CRM será a única data reconhecida como início do atendimento.

# 2º O histórico dos atendimentos feitos ao cliente pelo Chat da empresa deverão ser apresentados na íntegra para fins de prova de titularidade no atendimento.

# 3º Somente o registro do CHAT não será prova de titularidade.

4

### **CAPÍTULO III – PARTICIPAÇÃO NAS COMISSÕES DE VENDA**

**Art. 1** Terá direito à comissão aquele corretor que tiver seu nome declinado pelo cliente na entrevista de checagem.

# 1º **Na eventualidade do cliente já cadastrado na FAC fazer proposta de reserva com outro consultor, sem mencionar o nome do consultor que o atendeu num primeiro momento (consultor titular da FAC), o consultor titular só terá direito à reclamação até 48 horas (dois) dias corridos, após a escrituração da venda.**

# 2º Caso não seja escriturado o produto, o cliente retorna integralmente para o consultor titular da FAC.

# 3º Retomada a tratativa do mesmo produto no período de **15 dias**, o “fifty” será mantido (para o mesmo empreendimento).

# 4º Poderá ser solicitada pelo RH entrevista especial com o cliente para esclarecer os fatos apontados pelos corretores.

# 5º O corretor não deve induzir o cliente ou ligar e ele mesmo fazer entrevista. Não serão reconhecidos emails que os clientes **forem solicitados** à enviar ao RH. O cliente deve ser poupado e só procurado pelo RH se necessário for.

**Art. 2** A empresa não reconhecerá parcerias informais, pessoais feitas entre os corretores. O fifty só será devido se dentro das normas da empresa entre duas pessoas. Não haverá possibilidades de divisão de uma venda entre mais de duas pessoas.



**CAPÍTULO IV – DAS RESERVAS E CHEQUES**

**Art. 1** As reservas deverão ser feitas primeiro por telefone e enviadas por fax ou email para secretaria de vendas, mediante consulta prévia da disponibilidade do espelho de vendas.

# 1º Estas só terão validade com cheque nominal à empresa e deverão ser entregues devidamente preenchidas na secretária de vendas.

# 2º O cheque que consta da reserva deverá ser de emissão do proponente, ou sendo de outra pessoa, deverá descrever no seu verso a que se destina, inclusive com o número da reserva, nome do empreendimento, unidade e nome do cliente e no valor mínimo de 500,00 (quinhentos reais).

# 3º **É vedada, sob qualquer hipótese ou argumento, a reserva com moeda corrente – dinheiro - (nacional ou estrangeira).**

**Art. 2** Não será permitido ao consultor reter cheques de clientes sem formalizar a reserva junto à secretaria, sendo que esta deverá ser entregue na secretaria em até 24 horas.

# 1º Os cheques de reserva deverão ser devolvidos ao cliente ou no ato da escritura, pelo jurídico, ou pela secretaria de vendas (caso a reserva abra). Porém, se corretor **necessitar** devolver o cheque ao cliente deverá assinar um termo de retirada do cheque na secretaria de vendas.

**Art. 3** O corretor que não for o titular do cliente e estiver atendendo um cliente de um colega poderá tirar o cheque de reserva até a meia-noite do dia do atendimento.

**Art. 4** Quando um corretor que não for o titular do cliente tirar uma reserva (fifty) este e o seu gerente farão toda a tratativa e a escrituração. Durante a tratativa o corretor titular/gerente não deverão contatar o cliente, salvo se o corretor e/ou gerente que tirou a reserva **solicitar**, sob pena de perda dos 50% da comissão.





**Art. 5** O corretor que não colocar fifty para um corretor que foi declinado o nome na checagem (comprovado) ou que trouxe o folheto ou cartão e declinou o nome do cliente pode perder a comissão 100%.

**Art. 6** Fica proibido ao corretor que não seja o titular do cliente oferecer outros produtos, fazer nova FAC ou dar seu cartão e/ou material com sua etiqueta.

**Art. 7** As reservas feitas num empreendimento por um corretor que não seja o titular do cliente (fifty), se declinadas (canceladas pelo cliente), mas retomadas no prazo de 15 dias, **no mesmo empreendimento**, será mantido o fifty original.

**#1º** As reservas que forem feitas pelo titular do cliente e ainda vigentes forem tiradas por outro corretor, **no mesmo empreendimento**, também serão mantidas ao corretor original (titular) em 100% - dentro do prazo de 15 dias.

## **CAPÍTULO V – DA ÉTICA PROFISSIONAL**

**Art. 1** Velar por sua reputação pessoal e profissional assim como pela reputação e idoneidade das empresas, as quais representam (incorporadores, construtores, etc.).

**Art. 2** Não faltar com respeito e educação para com os colegas. Não brigar usando palavras de baixo calão nos plantões.

**Art. 3** Não se aproveitar do trabalho de um colega.

**Art. 4** Não alertar ao cliente para que não faça reserva ao colega no plantão indicado, podendo com isso perder integralmente a comissão caso haja venda.

**Art. 5** Não tecer críticas de colegas da empresa ao cliente.

**Art. 6** Não pedir ao cliente para que, na entrevista, omita o nome do colega, ou pedir crédito da venda somente para si, quando ambos tenham trabalhado o produto.

**Art. 7** Manter sigilo de recados e não violação da FAC.

**Art. 8** Não criticar o produto com proposta de reserva em vigência a fim de oferecer outro produto.





**Art. 9** Não prometer participação às recepcionistas e demais funcionários da área administrativa para conseguir vantagens, informações, favores, etc.

**Art. 10** Atuar com honestidade decoro e veracidade nunca mentindo sobre os produtos, condições de pagamento, memorial descritivo ou qualquer outro item que possa facilitar a venda.

## **CAPÍTULO VI – COMISSÃO DE ÉTICA**

**Art. 1** Os casos de litígio serão julgados por um júri formado por cinco (cinco) corretores, que não pertencem às equipes litigantes escolhidos aleatoriamente pelo RH, estes só tomarão conhecimento de quem são as partes envolvidas no local da audiência.

# 1º Os consultores envolvidos no litígio deverão estar presentes no dia do julgamento, não será permitida a participação dos gerentes e de superintendentes das equipes envolvidas, nem que estes os representem na audiência. Os diretores comerciais poderão participar das audiências de júri quando julgarem necessário apenas como ouvintes.

**Art. 2** Os casos de litígio serão julgados por um júri formado por cinco (cinco) corretores integrantes da Comissão de Ética, que não pertencem às equipes litigantes escolhidos aleatoriamente pelo RH, estes só tomarão conhecimento de quem são as partes envolvidas no local da audiência.

# 1º Os consultores envolvidos no litígio deverão estar presentes no dia do julgamento, não será permitida a participação dos gerentes e de superintendentes das equipes envolvidas, nem que estes os representem na audiência. Os diretores comerciais poderão participar das audiências de júri quando julgarem necessário apenas como ouvintes.

# 2º Não será facultado aos litigantes poderes de veto aos membros que comporão o júri.

**Art 3** Caso um dos participantes falte ao júri sem nenhuma justificativa ou se recuse a participar do mesmo, a decisão do caso pode ser dada à revelia do faltante.





**Art. 4** O voto será secreto.

**Art. 5** A decisão do júri é soberana, irreversível, irrevogável e irrecorrível.

8

## **CAPÍTULO VII – DAS PENALIDADES**

**Art. 1** Caberá ao júri, após o julgamento, determinar as penalidades, se assim o proceder.

**# 1º** Penalidades:

- Advertência
- Suspensão
- Perda da comissão (fifty ou integral)
- Recomendação de desligamento

## **CAPÍTULO VIII – COMISSÃO DE ÉTICA DOS GERENTES DE VENDAS**

**Art. 1** A Comissão de Ética dos gerentes de vendas será integrada por todos os gerentes de vendas.

**Art. 2** Os casos de litígio, de má conduta ou inobservância do Código de Ética serão julgados por um júri formado por 03 (três) gerentes convocados por sorteio.

**# 1º** Não será facultado poder de veto dos membros que comporão esse júri.

**Art. 3** O voto será secreto

**Art. 4** A decisão do júri é soberana, irreversível, irrevogável e irrecorrível.

Data de Emissão : 21/11/2011

