Coopama

1º EDIÇÃO – 03/2025

POP-042

Procedimento Operacional Padrão

Prospecção e Venda de Café para novos clientes

Setor de Processos

Título: Procedimentos para Prospecção e venda de café para novos clientes	**Tipo:** POP- Procedimento operacional padrão

Unidade: Café / Comercialização	**Área/setor:** Comercialização / Mesa de Operações
Número/revisão PO – 042 / R – 00	**Data de elaboração:** 17/03/2025

POP - PROSPECÇÃO E VENDA DE CAFÉ PARA NOVOS CLIENTES

1. Objetivo

Estabelecer o procedimento operacional para a prospecção e venda de café para novos clientes compradores, garantindo a efetividade na negociação, acompanhamento pós-venda e fidelização do cliente.

2. Documentação de Referência

- Contrato de Fechamento de Venda
- Registro de Amostras e Aprovação do Cliente

3. Responsáveis

- **Comercializadores e Trader de Exportação**: Responsáveis pela prospecção e negociação com o cliente.
- **Mesa de Operações:** Responsável pela precificação e confirmação da negociação.
- **PCP**: Responsável pelo agendamento, envio da amostra e definição do volume a ser comercializado.
- **Qualidade Coopama**: Responsável pela padronização das amostras ofertadas e aprovação dos embarques.
- **Armazém:** Responsável pelo embarque do café.

Elaborado por:	Revisado Por:	*Aprovação superintendência:*
Eliabner A. Matias	Ana Cláudia Santiago Daniel dos R. Pereira	Marcelo Rocha Nogi Superintendente Administrativo / Financeiro Coopama Marcelo R. Nogi

Título:	Tipo:
Procedimentos para Prospecção e venda de café para novos clientes	POP- Procedimento operacional padrão

4. Procedimentos

4.1. Prospecção de Novos Clientes

- **Identificação de clientes potenciais**: Contatos comerciais, participação em feiras nacionais e internacionais, e visitas às instalações da Coopama.
- **Primeiro contato**: Apresentação e ofertas dos cafés Coopama através de chamadas, e-mails ou encontros presenciais, conforme o interesse do cliente.
- **Oferecimento de amostras**: Envio de amostras para avaliação do cliente, alinhamento de oferta e demanda.
- **Alinhamento inicial**: Definição de requisitos iniciais com o cliente, incluindo preço, prazo de entrega, condições de pagamento e quantidade.

4.2. Negociação e Fechamento

- **Negociação**: Ajustes finais nas condições comerciais, como preço e prazos, de acordo com o feedback do cliente.
- **Cadastro do cliente**: Coleta de dados essenciais para o cadastro no sistema (nome completo da empresa, CNPJ, Inscrição estadual, endereço e dados de contato, etc.).
- **Assinatura do contrato**: Formalização do contrato de venda com a Coopama, que deve ser registrada no sistema para atualização do fluxo de caixa e geração de nota fiscal.
- **Planejamento de embarque**: definição de dados de embarque e garantia de que todos os documentos necessários (contrato, nota fiscal, etc.) estão completos.

4.3. Embarque e Qualidade

- **Aprovação de amostras**: Garantir que tanto a qualidade interna da Coopama quanto o cliente comprador aprovem uma amostra do café.
- **Embarque**: Preparação e envio do café conforme condições acordadas.

4.4. Acompanhamento Pós-Venda - Pesquisa com Cliente

- **Contato pós-venda**: Realize um contato com o cliente entre janeiro e fevereiro, para confirmar a satisfação com o produto, qualidade e atendimento, através do formulário de pesquisa Coopama.
- **Feedback contínuo**: Manter um canal aberto para receber feedback sobre a qualidade do café, experiências com o embarque e outros aspectos relacionados ao serviço.
- **Ajustes e soluções**: Caso o cliente tenha algum problema ou insatisfação, realize as soluções devidas e busque soluções rápidas.

Título:	Tipo:
Procedimentos para Prospecção e venda de café para novos clientes	POP- Procedimento operacional padrão

- **Visitas de acompanhamento**: Programar visitas periódicas (físicas ou virtuais) para fortalecer a parceria e garantir que o cliente continue satisfeito com o adequado.
- **Fidelização**: Enviar informações sobre novos produtos, promoções ou mudanças que possam beneficiar o cliente, fortalecendo a relação de longo prazo.

5. Monitoramento e Melhoria Contínua

5.1. Relatórios e Análise de Indicadores

- **Envio semanal de relatórios**: Enviar um relatório semanal à gestão e à diretoria, destacando os clientes com vendas realizadas, com o objetivo de medir a participação dos clientes no negócio de café.
- **Análise de indicadores**: Monitoramento de volume de vendas e participação do cliente no mercado, a fim de identificar oportunidades de crescimento e otimização de vendas.

6. Periodicidade

Este POP deverá ser revisado pelo menos uma vez ao ano ou sempre que houver alguma alteração no fluxo dos processos.