

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP

Gestor			
Procedimento	Gerenciando Clientes VIP no APLWeb		
MÓDULO/MENU FINA	NCEIRO/PDV/PESSOAS/CRM	Data de Publicação	16/09/2016
SISTEMA APLWEB	COMERCIAL/VENDAS/LO1AS	Data da Revisão	16/09/2016
APLWEB SOLUÇÕES	INTELIGENTES	Versão do Documento Nº	1.0

1. Descrição

Este Procedimento Operacional Padrão define como gerenciar os descontos e pontos de Clientes VIP no APLWeb.

2. Responsáveis:

Relacionar abaixo as pessoas que detém papel primário no POP, dentro da ordem em que a atividade é executada, preferencialmente incluir dados de contato como e-mail e telefone.

a. LISTA DE CONTATOS:

N٥	Nome	Telefone	E-mail
1	Titular:		
T	Substituto:		
2	Titular:		
2	Substituto:		

3. Requisitos:

É necessário está conectado com um usuário e senha que tenha permissão para acessar as opções abaixo descritas. Também, é necessário que na ficha do cliente esteja preenchida a opção "Classif. VIP" que determina a classificação do cliente VIP. E ainda, é necessário que ao fazer a venda no APLPDV seja escolhido o cliente VIP que está fazendo a compra.

4. Atividades

Vejamos agora como gerenciar clientes VIP no APLWeb. Para melhor entendermos, dividiremos este assunto em cinco tópicos: **(I)** Cadastrando classificação dos clientes VIP, **(II)** Classificando cliente VIP, **(III)** Fazendo venda de cliente VIP e acumulando pontos, **(IV)** Adicionando resgate acumulado,**(V)** Verificando movimentação do extrato de compras e **(VI)** Consultando lista de clientes VIP.

2

I. Cadastrando classificação dos clientes VIP

Passo 1. No menu topo, clique na opção "Início".



Passo 2. No menu lateral "Cadastros", clique na opção "Classif.clientes Vip ".

Cadastros
Dados da Empresa
Históricos Padrões
Municípios
Natureza da Operação
Cores
Equipamentos/Veículos
Plano de Contas
Lançamentos por CFOP
Centro de Custo
Lançamentos por C.Custo
Grupos de Despesas
Estados (UF)
Tipos de Pagamento
Prazos
Países
Regiões
Taxas ICMS
Disponibilidade
Tamanhos
Tipos de Atendimento
Fases
Classif. Cliente VIP
Eventos
Colecoes
Custos, Despesas e PV
Faixa de comissionamento
Proventos e Descontos

Passo 3. Ao clicar nessa opção, aparecerá uma lista de classificações já cadastradas.Nessa demonstração continuará as mesmas classificações, porém se você desejar adicionar uma nova ou modificar o nome das existentes, basta preencher o pequeno formulário logo acima da lista e clicar em "Adicionar" ou apenas clicar no ícone **2**.

Tabela	as auxiliares - ClientesVIP	Ŷ	Ŷ	Voltar à lista de	Tabelas au	uxiliares
Código D	Descrição*	Ordem	Perc	لم		_
* Descrição que se uti	ilizará como histórico na Apuração de resultado.			-	Adici	ionar
Código 🕶 D	Descrição* 🛹	Ordem 🛩 🔺	Perc 💌	Ativo 🖍		
A VI	'IP	1	5	0	2 🖉 👘	1
B Pr	Prata	2	10	0		12
C Or	Duro	3	20	0	2	1

Detalhamento do formulário

Código: Código para identificar a classificação dos clientes VIP.

Descrição: Nome que será classificado o cliente VIP. Exemplo: Ouro, prata e bronze.

Ordem: Ordem em que aparecerá a classificação do cliente VIP no campo "Classif. Cliente VIP" da ficha do cliente.

Perc: Percentual de acúmulo de pontos.

II.Classificando Cliente VIP

Passo 1. No menu topo, clique em "Pessoas".



Passo 2. Em seguida, clique na opção "Lista de clientes" abaixo do menu lateral "Pessoas" e selecione o cliente desejado.

Pessoas	2										
Novo Fornecedor	100000										
Lista das perspectivas											
Novo Cliente Potenc	ial										
Lista de clientes											
Lista de fornecedores Novo Fornecedor											
Lista de Vendedores Novo Vendedor											
Lista de Funcionarios Novo Funcionário											
Lista de Corretores Novo Corretor											
Lista de Cliente	s										
Categorias:		•	Comerciais:	•	. ~					-	_
Forma de pagamento		•	Tipo de Pagamento	Listar apenas clien	ites que nao com	praram no perido:			A		
Pessoa 🖡	Telefone 🕶 🔺	Celular 🕶	E-Mail 🕶	Endereco 🛰	Num. 🕶	Bairro 🕶	Município 🖡	UF 🕶 🔺	Cadastro	Ult.Compra	Situação
Alicia									\bigcirc		Todos 🔻
Reginaldo Rodrigues Souza	8530358920	85987705155	alicia@directasistemas.com.br	Rua Des. Lauro Nogu	ueira 357	Papicú	Fortaleza	CE	19/06/2013	06/09/2016	
🛈 Alicia 🤇									19/05/2016	16/09/2016	
TESTE TESTE			alicia@directasistemas.com.br						06/07/2016		
Demonstração Teste			alicia@directasistemas.com.br	RUA OLIVEIRA FILH	0 1289	PRAIA DO FUTURO)	CE	19/07/2016		
Total de Clientes:		4									

O APLWeb permite que você faça diversos filtros para facilitar sua busca. Veja a seguir:

Lista de Clientes

Categorias:		Comerciais:		•						
Notas/Obs:			Listar apena	s clientes que não comp	raram no perido:					
Forma de pagamento	٣	Tip	o de Pagamento		• 😭					
Pessoa 🖛	Telefone 🖡 Celular 🔻	E-Mail	Endereco 🛹	Num. 🕶	Bairro 🕶	Município 🛹	UF 🕶	Cadastro	Ult.Compra	Situação
Alicia								\odot		Todos 🔻

Passo 3. Na ficha do cliente, clique no ícone a lado do campo "Classif. VIP", selecione a classificação desejada e clique em "Modificar".

Conta Bancaria	Mer 🖉	enhuma Conta Definida	
Personal Trainer	🛃 Ner	enhuma	
Comerciais	📝 Ner	enhum definido	
Classif. VIP		Modificar	
Estoque/Filial/Loja			
	Pr	Prata	
	OL	Ouro Modificar Elimi	inar

<u>OBS1</u>: Depois de ter classificado o cliente VIP, toda compra que ele fizer acumulará pontos de acordo com a classificação (VIP,Prata e Ouro) e então quando atingir um limite mínimo gerará um resgate/desconto que poderá ser usado posteriormente.

<u>OBS2</u>: Note que ao classificar o cliente, será habilitada uma nova guia "VIP". É nessa guia que você poderá acompanhar as movimentações e acumulo de pontos do cliente.

III. Fazendo venda de cliente VIP e acumulando pontos

	1609.007	Titulo:	Gerenciando Clientes VIP no APLWeb	Versão:	1.0
POP Nº:	2				

Passo 1. No menu topo , clique na opção "PDV".

1	100	*	-	-	<i>,</i>	=t=	63.	CRM			Û
Inicio	Pessoas	Produtos/Serviços	Comercial	Financeiro	Bancos/Caixas	Projetos	Locação	CRM	XALL	PDV	Magento

Passo 2. Em seguida, faça o login no ponto de venda.

Login do APLI	PDV	
Fazer logon	alicia	
Senha	•••••	
Selecione o cliente	47237619349 - BALC	CAO (Cli 🔻
Estoque/Filial/Loja	Estoque Geral	

Passo 3. Escolha o cliente VIP classificado anteriormente clicando no campo "Cliente" no canto superior direito da tela.

Nova Venda Pe	didos a 🕞 Voltar turar	Usuário: Alicia Menezes 🐗 📗 📦 🔒 Diente: 🍈 BALCAO Filia/Loja: 🎱 Estoque Geral
ome/CPF/CNPJ/Telefone: Alicia Alicia Menezes Alicia Menezes		
endedor/Representante:	v Total: 3	

<u>OBS1</u>: Depois de escolher o cliente, você poderá fazer a venda normalmente (Para mais informações de como fazer uma venda no ponto de vendas do APLWeb veja o POP-1511.0021- Venda no ponto de vendas do APLWeb).

<u>OBS2</u>: Lembrando que a cada compra do cliente VIP, será acumulado pontos (quantidade em valor real que servirá como desconto) e o valor minino para que seja resgatado estes pontos é determinado nos parametros do módulo "Cliente VIP".

IV. Adicionando resgate acumulado

Passo 1. Ainda no ponto de vendas do APLWeb. Inicie uma nova venda.

Dados do I Código I	Produto Descrição			Carrinho de Compras
Quant. Nive	100 P el Preço Uni 0	rodutos em 2394 t. Troca?Vale BRL Não▼	or BRL	Total : 210,60 Itens : 3
Valor	Adio	cione este produto	no carrinho	015002139008M BERMUDAS TESTE GRADDE IIII - COURO / M
Valor Total	Acres. R\$	Desc.(%) Desc.F	R\$ Recebido Troco	Foto(s) Excluir
210.6	0	0 0	210,60 0	3 x 35.1 = 210.6 BRL Sem ICMS (210.6 BRL ICMS
DINHEIRO	• A	Vista 🔹	Adicionar pagamento	Incluido)
Forma de I	Pagamer	nto		

Passo 2. Note que, logo abaixo da opção "Nova venda" existe a opção "Adicionar desconto". Clique nela para que seja adicionado o resgate desse cliente VIP e adicione o pagamento.

Nova Pedidos a Voltar Faturar Adicionar Desconto	Usuário: Alicia Menezes 🛸 📗 🏠 🔒 Cliente: 🛄 Alicu Filia/Loja: 🥌 Estoque Gera
Nova Pedidos a 🕞 Voltar Venda Faturar	Usuário: Alicia Menezes 🗠 📱 🎽 Cliente: 🚺 A Filial/Loja: 🔮 Estoque G
Dados do Produto Código Descrição	Carrinho de Compras
Quant. Nivel Preço Unit. Troca ? Valor 1 2 ▼ 0 BRL Não ▼ BRL	Total : 242,45 Itens : 4
Adicione este produto no carrinho	000193 DESCONTO/BONUS/VIP
Valor	Foto(s) Excluir
Valor Total Acres. R\$ Desc.(%) Desc.R\$ Recebido Troco 242.45 0 0 0 242.45 0	1 x 0 = -57.55 BRL Sem ICMS (-57.55 BRL ICMS Incluido)
	015002139001P
DINHEIRO • A Vista • Adicionar pagamento Forma de Pagamento Forma Desc. R\$ Valor Nenhum pagamento informado ! 0 or Concluir Venda	BERMUDAS TESTE GRADDE IIII - AZUL / P

<u>OBS</u>: Lembrando que o cliente só tinha este crédito porque foi acumulado nas compras anteriores e ultrapassou o valor mínimo (Nessa demonstração o valor mínimo de pontos acumulados é de 50 reais).

Passo 3. Por fim, conclua a venda.

POP Nº:	1609.007	Titulo:	Gerenciando Clientes VIP no APLWeb	Versão:	1.0
	2				

	-		
COMPAND O		CT 73 173 3	anta
FOLIDA C	ie Pa	aam	ento
			~

	5	Valor	4
inheiro 0	,00 1x	242,45	Concluir Venda
Total:		242,45	V
esumo			
Fatura		(PROV7195)	
ICMS		Venda s/ ICMS	
Valor		242,45 BRL	
Acrescimo		0,00 BRL	
Desconto		0,00 BRL	
RESGATE CLIENTE VI	Р	57,55 BRL	
Total		242,45 BRL	
Forma de Pagamento			Valo
Dinheiro			242,4
	Total:		242,4
CAIXA •			
CAIXA •			
CAIXA v	2:		•
CAIXA T	2:		v

V. Verificando movimentação do extrato de compras

Passo 1.	Passo 1. Volte a ficha do cliente e clique na guia "VIP".													
D Pessoa	Ficha	Prospect	Cliente	Fornecedor	Produtos	Mapa	VIP		Categorias	Lucro	Nota	Documentos	Log	

Passo 2. Ao clicar nessa guia, irá aparecer o extrato de todas as compras feitas com data e hora da compra, a fatura que esta relacionada, a data de expiração dos pontos acumulados de cada compra, o

	1609.007	Titulo:	Gerenciando Clientes VIP no APLWeb	Versão:	1.0
PUP N°:	2				

histórico, o total de cada compra,(VIP,Prata ou Ouro), a pessoa que fez a compra (essa coluna é voltada para empresas que utilizam pontuação em rede), o percentual aplicado em cada compra para o acumulo de ponto, o valor do resgate em real e por fim, o total de pontos acumulados em cada compra. Como mostrado a seguir:

Pessoa Ficha	Prospect Cliente Fornecedo	r Produtos Mapa VI	Agenda Categorias Lucro	Nota Documentos Log				
Nome Fantasia	Alicia							00
Código Cliente	10048							
Código Fornecedor	10013							
Class. VIP	VIP							
Total atual de pontos	7,55							
Extrat	o de pontos Cliente V	/IP - Alicia	Ŷ	ቲ ቲ	Ŷ	ۍ	₽	Ŷ
Ref. 💌	Data 🖍	Expira 💌	Histórico 🕶	Total 🛹 Tipo 🕶	Quem Comprou 🖍	Perc. (%) 💌 🔺	Resgate VA	Valor Val
]						\bigcirc
16093348	16/09/2016 17:51	15/03/2017	BONUS CLIENTE VIP	150,93 VIP	C Alicia	5	0.00	7,55
A 16093348	16/09/2016 17:51	121	RESGATE CLIENTE VIP	150,93 VIP	C Alicia	0	50.00	-59,67
A 16093338	16/09/2016 14:30	15/03/2017	BONUS CLIENTE VIP	140,40 VIP	C Alicia	5	0.00	7,02
A 16093337	16/09/2016 14:28	15/03/2017	BONUS CLIENTE VIP	351,00 VIP	Alicia	5	0.00	17,55
16093336	16/09/2016 14:26	15/03/2017	BONUS CLIENTE VIP	702,00 VIP	C Alicia	5	0.00	35,10
Total de pontos								7,55
Total de Expirados								0,00
Total do Saldo								7,55

<u>OBS</u>: Vale lembrar que qualquer financeiro (Fatura ou romaneio) gerado para um cliente VIP acumulará pontos.

VI. Consultando lista de clientes VIP

Lista

Passo 1. No menu topo , clique na opção "CRM".



Passo 2. No menu lateral "Clientes VIP", clique na opção "Lista". Clientes VIP

Ao clicar nessa opção, aparecerá uma lista de todos os clientes VIP com seus dados e quantidade de pontos. E você ainda poderá fazer diversos filtros para facilitar sua busca. Veja a seguir:

2

Categorias:		•	Comerciais:		•		Notas/Obs		
Listar apenas clientes	que não com	praram no perido:				Listar aniversaria	antes do Mês:	· 🔁	
Com pontos 🔹		Com compras 🔹	Cadastr	ados no perido:				1000.00	
Usuário que cadastrou		•	(\mathbf{a})						
Cliente VIP	Pontos	Compras Cadastro	Ult.Compra Bairro	Município 🕶 🔺	UF 💌 🔺	E-Mail 💌	Celular	Classif. VIP Situaç	ão Cadastral
🕼 AKI DE TUDO	120,06	164 01/03/2013	24/08/2016 ITAPERI	Fortaleza	CE			VIP	
VIA DIRETA	14,04	62 02/03/2013	16/09/2016 Aldeota	Fortaleza	CE			VIP	
STARPET	22,05	37 02/03/2013	16/09/2016 DISTRITO INDUSTRIAL III	Maracanau	CE			VIP	
MOTOCLUB TESTE PAULO	0,00	171 02/03/2013	18/06/2015 TABAPUA	Fortaleza	CE		8588942474	Ouro	
HANNS FOOD	56,55	31 02/03/2013	09/09/2016 CENTRO	Fortaleza	CE			VIP	
FAZENDA BESSA	68,25	89 03/03/2013	16/09/2016 ZONA RURAL	Quixere	CE	kerli@fazendabessa.com.br		VIP	
100% PISCINAS	228,65	134 03/03/2013	16/08/2016 PAPICU	Fortaleza	CE	contato@cemporcentopiscinas.com.t	or (085).8894.7489	VIP	
DANUZA	0,00	53 25/03/2013	26/10/2015 CENTRO	Fortaleza	CE		8597014002	VIP	
Reginaldo Rodrigues Souza	252,65	376 19/06/2013	06/09/2016 Papicú	Fortaleza	CE	alcislei@hotmail.com		VIP	
ALCISLEI	1.892,98	59 18/09/2013	07/09/2016 PRAIA DO FUTURO	Fortaleza	CE		8597649002	Prata	
iefferson avelino	0,00	26 02/10/2014	24/10/2014 vincente pizont	Fortaleza	CE	jeffersonavelino25@yahoo.com.br	8586001442	VIP	
FILIAL 1 FELIPE	0,00	11 10/10/2014	19/10/2014 Aldeota	Fortaleza	CE			VIP	
TILIAL 2 FELIPE	0,00	11 10/10/2014	22/10/2014					Ouro	
felipe	0,00	5 17/10/2014	15/03/2016					Ouro	
D PAULO BATISTA	0,00	0 18/10/2014						Prata	
RAFAEL CANAFISTULA	0,00	0 22/10/2014						Ouro	
Cliente Vip	0,00	20 24/12/2014	09/03/2016	Fortaleza	CE			VIP	
TOP LONDON	41,85	3 13/04/2016	16/09/2016 MARAPONGA	Fortaleza	CE			VIP	
SGABELLO DECORACOES	46,29	3 22/04/2016	27/05/2016					VIP	
COLEGIO APOIO	94,14	4 27/04/2016	10/05/2016 CASA AMARELA	Recife	PE			VIP	
Alicia	7,55	5 19/05/2016	16/09/2016					VIP	
Total de Clientes:	2.845,06	1264 21							