



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

COMERCIAL | SUPORTE



SETOR COMERCIAL

PROCEDIMENTO

PASSO 1: CAPTAÇÃO DO CLIENTE

- A equipe comercial (**VENDEDORES**) capta o cliente.



- Apresenta a empresa;
- Apresenta nossos serviços;
- Nosso diferencial;
- Dá total atenção ao cliente.

PASSO 2: SOLICITAÇÃO DE ORÇAMENTO

- Se o cliente tiver um arquivo com as medidas desejadas, o comercial solicita o orçamento.



O Vendedor:

- Solicita dados para cadastro interno
- Solicitação de orçamento ao orçamentista;
- Acompanhamento do cliente em caso de dúvidas;
- Negociação;
- Aguardando a resposta do cliente.

- Se o cliente não tiver o arquivo nem medidas precisas, entra em ação a equipe de desenvolvimento. Para criar o projeto, e encima dele, um orçamento poder ser gerado.

PASSO 3: DESENVOLVIMENTO

- A equipe de desenvolvimento deve ser informada pelo **comercial** sobre o tipo de projeto a ser desenvolvido.



Por exemplo: Material a ser desenvolvido BRUMA, será necessário solicitar um frasco ao cliente para que a equipe possa criar e desenvolver a faca.

- Após o desenho da faca, é feito um mockup para verificar se o frasco ficou conforme desejado pelo cliente.

PASSO 4: ENVIO E APROVAÇÃO DO CLIENTE

- Envia-se o desenho, arte, mockup, faca para o cliente e aguarda-se a aprovação.



mockup é enviada para o cliente



SETOR SUPORTE

PROCEDIMENTO

PASSO 5: SUPORTE RECEBE INFORMAÇÕES

A solicitação de abertura da Ordem de Serviço é de inteira responsabilidade do setor de suporte. Para realizar a solicitação, é necessário fornecer as seguintes informações:

- Orçamento Aprovado por;
 - Faturamento;
 - Cliente;
 - Material:
 - Enviar arte para aprovação no e-mail;
 - Enviar prova física;
 - Modelo para seguir como referência;
 - Arquivo;
 - Faca;
 - Local de entrega.

PASSO 6: SOLICITAÇÃO ABERTURA DA O.S. AO PCP

Após recebimento de todas as informações enviadas pelo Suporte, o PCP confere as informações e abre a Ordem de Serviço.



Nina Makeup		CPK Gráfica Pg.	
ORDEM DE SERVIÇO: 061654		Emissão: 01/04/24-12:12-Seg(Msro) - Alt.: 03/04/24-13:33-(Gthm)	
11.000 Carrinho - Moon Blush Cremoso (NINA) CARAMELO		Previsão de entrega: 11/04/2024-12:15-Qui	
Cliente: 03645-Gerencia Cosméticos Eival - Titulo de Embalagem.		Observações gerais:	
Agenzia: Selâng Gargari		CNPJ: 00.000.000/0000-00	
Endereço: Rua das Flores, 100 - Centro - Rio de Janeiro - RJ - 20000-000		CEP: 20000-000	
Fornecedor: 00000000000000000000000000000000		TIPO: FABRICANTE	
Organ.: 00000000000000000000000000000000		TELEFONE: (21) 99999-3883	
Transport: (Frete)		ENDERECO:	
Bldy: Rua Joaquim Pedro Catão, 19 - Copacabana - Rio de Janeiro - RJ - 22040-000		Bairro: Copacabana	
CEP: 22040-000		UF: RJ	
Data: 11/04/2024		Cidade: Rio de Janeiro	
Peso (kg): 100		Observações:	
Largura (cm): 95,80		Altura (cm): 101,00	
Profundidade (cm): 95,80		Comprimento (cm): 741,40 - 752,80	
Peso (kg): 100		COR: BRANCO	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: PRETO	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: AZUL	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: VERMELHO	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: ROXO	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: DOURADO	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: PRATEADO	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: BRANCO AUTOMATICO	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: PRETO AUTOMATICO	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: AZUL AUTOMATICO	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: VERMELHO AUTOMATICO	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: ROXO AUTOMATICO	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: DOURADO AUTOMATICO	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: PRATEADO AUTOMATICO	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: BRANCO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: PRETO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: AZUL LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: VERMELHO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: ROXO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: DOURADO LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: PRATEADO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: BRANCO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: PRETO LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: AZUL LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: VERMELHO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: ROXO LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: DOURADO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: PRATEADO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: BRANCO LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: PRETO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: AZUL LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: VERMELHO LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: ROXO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: DOURADO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: PRATEADO LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: BRANCO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: PRETO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: AZUL LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: VERMELHO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: ROXO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: DOURADO LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: PRATEADO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: BRANCO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: PRETO LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: AZUL LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: VERMELHO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: ROXO LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: DOURADO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: PRATEADO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: BRANCO LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: PRETO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: AZUL LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: VERMELHO LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: ROXO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: DOURADO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: PRATEADO LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: BRANCO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: PRETO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: AZUL LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: VERMELHO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: ROXO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: DOURADO LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: PRATEADO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: BRANCO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: PRETO LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: AZUL LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: VERMELHO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: ROXO LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: DOURADO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: PRATEADO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: BRANCO LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: PRETO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: AZUL LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Profundidade (cm): 95,80		COR: VERMELHO LARANJA	
Peso (kg): 100		PESO: 100,0000	
Largura (cm): 95,80		COR: ROXO LARANJA	
Profundidade (cm): 95,80		PESO: 100,0000	
Peso (kg): 100		COR: DOURADO LARANJA	
Largura (cm): 95,80		PESO:	

- Encaminha para a **Criação/Pré-impressão**, que desenvolverá a prova física, a prova virtual e o mockup para aprovação do cliente.

Após a confirmação e aprovação finais, **o PCP procede com a liberação para impressão**.

PASSO 7: SUPORTE ACOMPANHA O PROCESSO

O suporte acompanha todo desenvolvimento do projeto. Da abertura do projeto até a sua entrega ao cliente.

Garantir a finalização adequada:

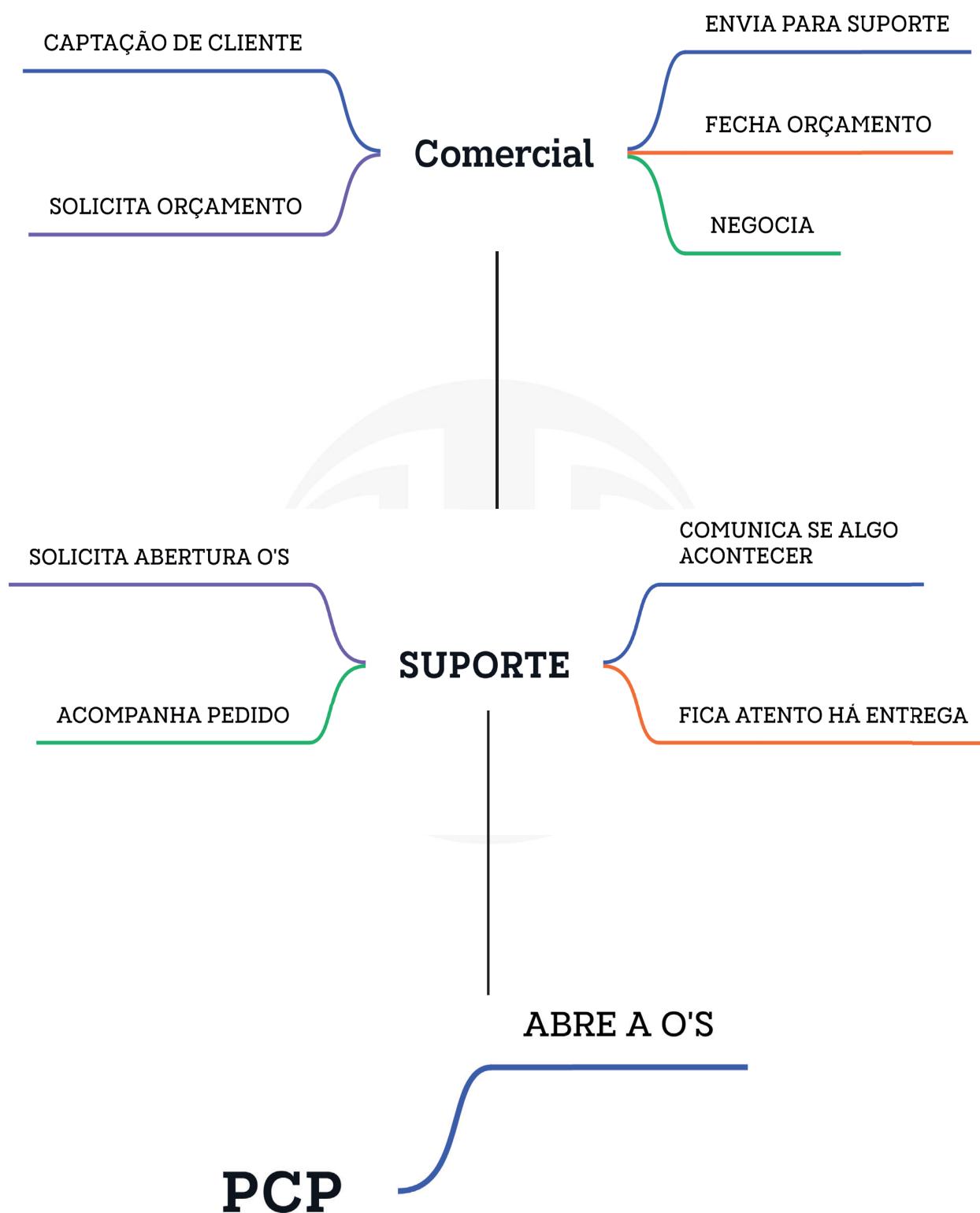
- O suporte deve acompanharmeticulosamente todos os processos internos, passo a passo.
- Assegurar que a entrega ocorra no prazo correto.

Acompanhamento rigoroso:

- Qualquer problema que possa surgir durante a produção deve ser imediatamente comunicado ao vendedor.
- Informar ao vendedor caso a entrega precise ser atrasada devido a algum motivo específico ocorrido durante o processo de produção.



MAPA MENTAL





MATERIAIS E SUAS DESCRIÇÕES



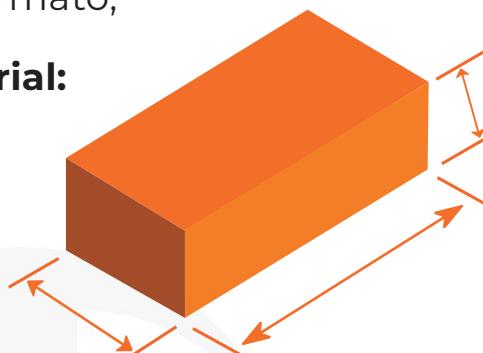
PONTOS RELEVANTES PARA O SETOR DE SUPORTE

1º PARA DESENVOLVER LAYOUT OU FACA É PRECISO SABER:

- Quem é o cliente;
- Quem é o vendedor;
- É necessário ter o produto, ou o formato;

- Qual será as dimensões do material:

- Altura
- Largura
- Comprimento



- Quantidade de cores desse projeto, ou se tem cor especial (**PANTONE**);

EXEMPLO:

4x0 (Frente **COLORIDO**, verso sem cor, sem impressão);
4x1 (Frente **COLORIDO**, verso com 1 cor, impressão em 1 cor);
4x4 (Frente e verso colorido);

- Se terá corte especial, para desenvolvimento de **FACA**.

FACA

A faca de embalagem, por sua vez, serve para realizar o corte das partes das embalagens que precisam ser encaixadas e também executar o vinco, se necessário.



CLICHÊ

Placa de metal, geralmente de zinco, gravada fotomecanicamente em relevo. Obtida por meio de estereotipia, galvanotipia ou fotogravura, é destinada à impressão de imagens e textos em prensa tipográfica.



TIPO DE PAPEIS E ONDE USA-LOS:

- PAPEL COUCHÊ FOSCO E BRILHO

Folhetos | Catálogos | Revistas
Folders | Flyers | Cartões de Visita
Convites | Pôsteres | Cartazes
Encartes | Livros de arte

- PAPEL KRAFT

Sacolas | Embalagens | Caixas

- PAPEL VEGETAL

Sobrecapas | Páginas divisórias
Cartões de visita
Acabamentos de convite | Envelopes
Catálogos | Encartes
Berços de embalagens | Plotagens

- PAPEL SUPREMO

Popcards | Postais | Calendários
Marcadores de páginas | Capas de livros
| Cartões de visita | Embalagens
Displays | Móveis Avisos de porta

- PAPEL DUPLEX OU TRIPLEX

Caixas | Sacolas | Embalagens em geral | Cartão

- PAPEL OFFSET

Cartões | Flyers | Catálogo
Panfleto Informativos | Revistas



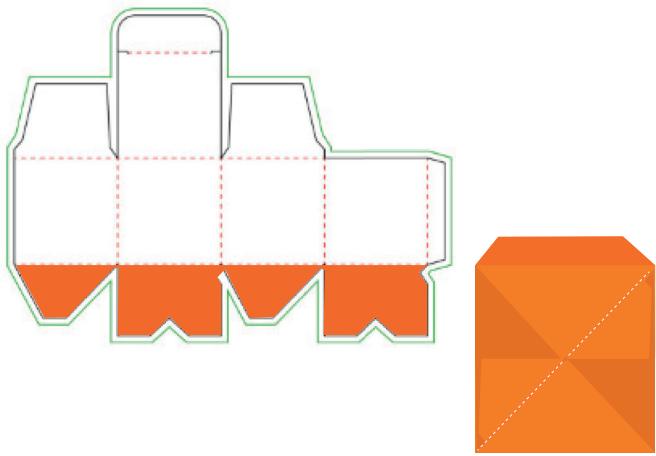
TIPOS DE ACABAMENTO E ENOBRECIMENTO

- Verniz UV Total
- Verniz UV Localizado
- Laminação Fosca
- Laminação Holográfica
- Laminação Soft Touch
- HotStamping

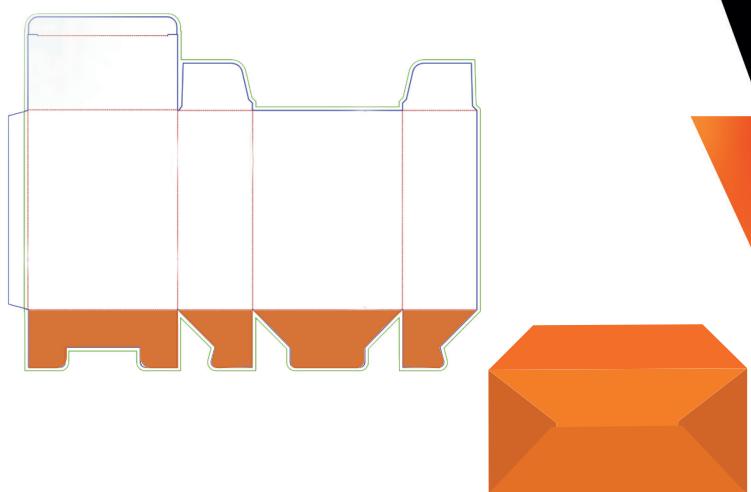


TIPOS DE ACABAMENTO

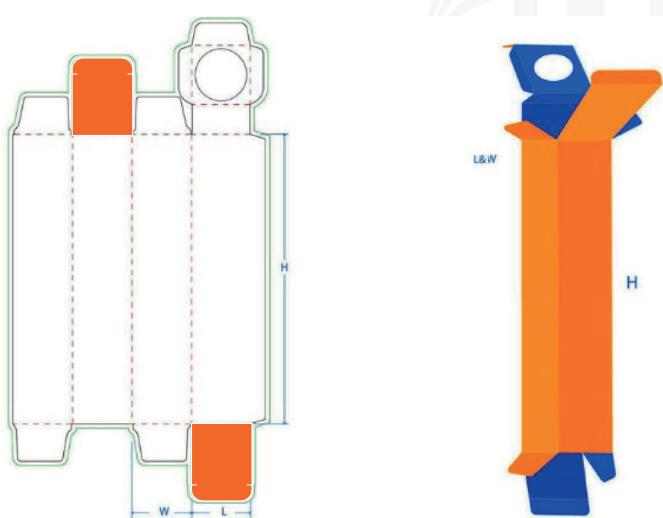
- Fundo automático



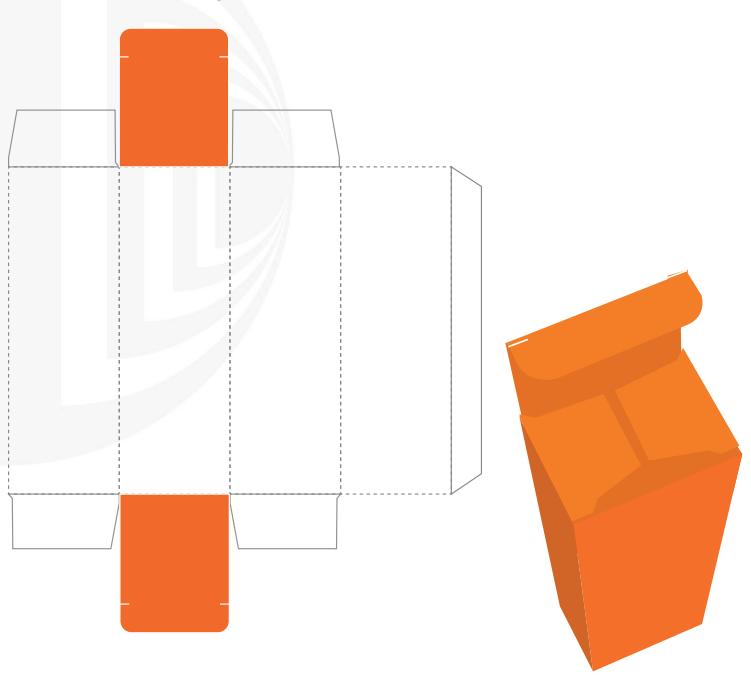
- Semi automático



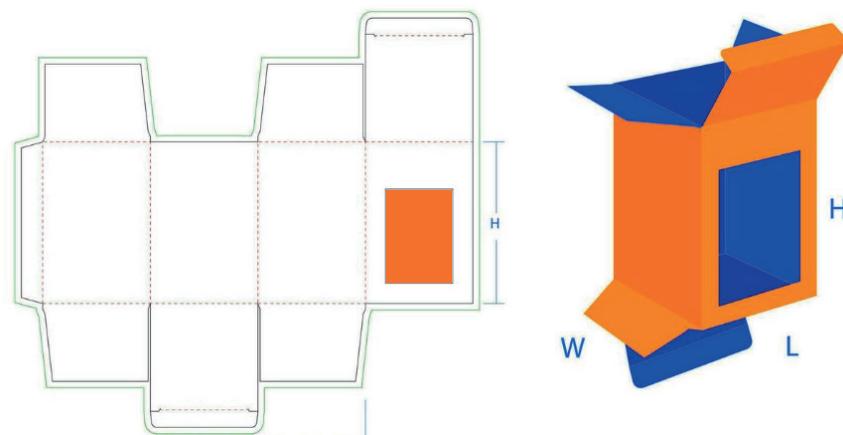
- Tampa e tampa inverso



- Tampa Asa de avião



- Informar se terá janela qual tipo de abertura



INFORMAÇÕES PARA ORÇAMENTO EM IMPRESSÃO OFFSET

- Anexar arquivo em PDF com o formato
- Qual tipo de papel
- Quantidade por modelo
- Quantas cores
- Cromia ou pantone
- Qual acabamento
- Qual a forma de pagamento
- Com nota ou sem

2º O ORÇAMENTO FOI APROVADO, O QUE FAZER?

- Haverá algum modelo a seguir? Se sim, qual?
- Será necessária aprovação em máquina?
- Qual é o padrão de cor?
- Onde será a entrega?
- Todos os materiais serão entregues em até 10 dias úteis após aprovação.

3º PONTOS IMPORTANTES

- Modo de tratar o cliente
- Transmitir mais confiança
- Não depender do Douglas
- Acompanhar os processos diariamente e verificar o status do material
- Verificar a disponibilidade das panóplias
- Sempre pedir feedback sobre como foi a entrega, fazer um acompanhamento de pósvendas, procurar saber se o cliente ficou satisfeito com o material recebido.



www.cpkgrafica.com