

# Integração Colaboradores



**Seja bem-vindo! Você acaba de integrar o quadro de colaboradores da Rede Hakuo de Supermercados e Convém Supermercados.**



**Missão da empresa:**

Atender às necessidades e superar as expectativas dos clientes, oferecendo produtos de qualidade, com preços justos, serviço ágil e diferenciado.

**Valores:**

Honestidade, humildade, profissionalismo, comprometimento, determinação e respeito.

**Visão:**

Ser reconhecida como a melhor opção na hora de ir às compras

## Direitos dos colaboradores

A seguir vamos falar de **direitos** e **deveres** que devemos cumprir para que possamos ter um melhor ambiente de trabalho e assim desempenhar nossas funções com excelência



Os colaboradores têm seus direitos garantidos, prezamos pelo pleno cumprimento às determinações legais, somos uma empresa que respeita os valores morais e sociais, dentro de uma política honesta e séria.

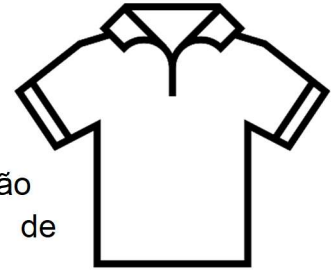
- Cumprimento de todas as normativas estabelecidas pela CLT e normativas estabelecidas pelo Sindicato do Comércio;
- Carteira assinada;
- Receber salário compatível ao cargo desempenhado;
- Férias, FGTS, pagamento de hora-extra, caso seja solicitada e autorizada pela gerência;
- Ter ambiente de trabalho adequado à execução de todas as funções.

## Deveres dos colaboradores

- Responsabilidade com o horário:
- Devemos ser pontuais, para não atrapalhar o andamento da loja e sobrecarregar os demais colegas.
- Registrar no relógio ponto a entrada e saída:
- Cada um é responsável pelo uso correto pela marcação do ponto, ao chegar e ao sair.
- Manter a pontualidade e assiduidade:
- Comunicar com antecedência, ao RH ou gerência, caso não possa comparecer ao trabalho;
- Hora-Extra: somente com a autorização da chefia imediata e gerente.
- Executar as funções pertinentes ao cargo;

## Uniformes e Aparência Pessoal

- Uso obrigatório do uniforme durante o expediente de trabalho;
- Cada colaborador é responsável pela guarda e utilização adequada, mantendo sua limpeza e bom estado de conservação.
- **Setores que manipulam alimento não é permitido o uso de uniforme fora das dependências dos setores e em horário de almoço, também não é permitido o uso de qualquer adorno e o uso de esmalte/base.**
- Cuidar da nossa aparência física.
- Manter aspectos de higiene com o nosso corpo.
- Mulheres: cabelos limpos e adequadamente presos, uso de maquiagem deve ser discreta;
- Homens: cabelos curtos e barba feita.



### Observações

- Operadoras de Caixa, Fiscais, Recepcionistas e Repositoras, Auxiliares de Limpeza e Promotoras é obrigatório o uso de cabelos presos com redinha.

## Segurança no Ambiente de Trabalho

A Lei exige que a empresa forneça os equipamentos de proteção (EPI's) que você necessita para o trabalho, mas é obrigação do colaborador a usá-los.



- EPI's devem ser utilizados somente durante o expediente de trabalho
- As máquinas não respeitam ninguém, mas você deve respeitá-las.
- Conversas e discussões no trabalho predispõem a acidentes pela desatenção. Portanto, atenção é fundamental para a execução da tarefa, evite distrações.
- Quando não souber ou tiver dúvida sobre algum serviço, pergunte ao seu superior ou colega mais experiente
- Conheça sempre as regras de segurança do setor onde você trabalha;
- Comunique ao seu líder toda e qualquer anormalidade ou defeito que notar na máquina ou ferramenta que for utilizar. Preserve seu local de trabalho.

Coopere com seus companheiros em benefício da segurança de todos e siga os conselhos de seu líder ou colega mais experiente

## Responsabilidade por Equipamentos

É terminantemente proibido, sem autorização prévia do Gerente ou Encarregado do setor retirar das dependências da empresa, como:

- Materiais de trabalho
- Equipamentos
- Documentos



Caso seja autorizado à utilização de computador, telefone ou qualquer outro equipamento, são responsáveis pelo mesmo, é proibido entrar em sites, como:

- Redes Sociais, Conteúdo Pornográfico ou outro que não seja de assunto relacionado ao trabalho;
- Os e-mails enviados e recebidos devem ser cuidadosos com relação ao conteúdo, de trabalho.
- Devemos cuidar, sempre, dos materiais de trabalho: canetas, papéis, panos para limpeza, entre outros e mantê-los organizados
- Também devemos comunicar ao setor responsável a falta de materiais.

Cada colaborador deve ser responsável pelos equipamentos de trabalho;

## Responsabilidade por Informações

É terminantemente proibido, sem autorização divulgar por qualquer meio, a pessoa não previamente autorizada, qualquer informação sobre o trabalho ou contratos.

Toda informação a que tiver conhecimento o empregado em razão do contrato de trabalho é confidencial, como:

- Números, Informações sobre clientes, sobre produtos, estratégias, posturas, condutas.

Cada setor segundo sua especialidade, está protegido com regra de confidencialidade, sendo vedada divulgação por qualquer meio, ou mesmo, portar as informações fora do ambiente de trabalho, por qualquer mídia ou forma.

- Os Gerente e Chefia imediatas são responsáveis pelos equipamentos, programas, informações e documentos de sua área, e que deve ficar atento para a manutenção do sigilo e da segurança destes documentos e informações;



## Responsabilidade pela Imagem Institucional

- Nós representamos a empresa, portanto devemos preservar dentro e fora da empresa uma conduta ética;
- Nós somos responsáveis pela boa imagem da empresa. Lembre-se: em caso de reclamações ou queixas, faça-as dentro do espaço de trabalho;
- Quando estivermos usando o uniforme da empresa, fora do ambiente de trabalho, devemos zelar pela nossa conduta;



Todos somos responsáveis pela boa propaganda da empresa, vamos divulgar os serviços oferecidos pelo Supermercado;

## Responsabilidade pela Conservação e Limpeza do Ambiente

Além do pessoal responsável diretamente pela limpeza da loja, todos são igualmente responsáveis por seu setor e dependências coletivas, como:

- **Refeitório**

Manter o refeitório sempre limpo e organizado, não deixar talheres, marmitas, copos, garrafas e latinhas de refrigerante e outros pertences pessoais espalhados na mesa, ao sair verificar se não deixou a mesa molhada ou suja. Não deixar restante de comida dentro da pia.



- **Vestiários**

Não deixar roupas, sapatos ou qualquer pertence pessoal fora do armário, não colar etiquetas, extraviar e sujar os armários, cada um é responsável pelo seu próprio armário. É proibido se alimentar no vestiário e na área de descanso.

- **Banheiros**

Só é permitido usar o banheiro do vestiário e o banheiro superior, banheiro de cliente só podemos usar em dia de folga. Não jogar papel higiênico ou absorvente dentro da privada, sempre que usar o banheiro dar descarga.



## Recebimento de Brindes ou Cortesias

Não se admite que os colaboradores se prevaleçam de sua posição, cargo ou função para obter qualquer cortesia ou benefício pessoal decorrente do privilégio de informações ou vantagem obtida em situação de trabalho

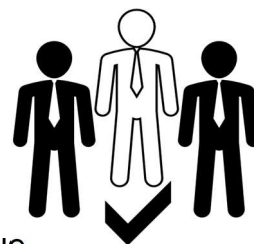


- Brindes
- Presentes
- Compensações Financeiras

Os brindes ou cortesias recebidas que sejam do mesmo setor, em que o colaborador trabalhe devem ser encaminhados à gerência ou recepção, no ato da entrega;

## Relacionamentos entre os colaboradores

Todos que estão ingressando na equipe do Convém Supermercados e Rede Hakuo de Supermercados merecem atenção especial, lembrando: a pessoa está aprendendo e conhecendo, então precisa de tempo e boa-vontade daqueles que são responsáveis por sua integração.



Vamos ensinar, ter paciência, ajudar no que for possível para que o novo colaborador se sinta bem e satisfeito.

Respeito, amizade, harmonia, sem discussão, sinceridade, sem falsidade, cada um tem a sua responsabilidade na empresa. Também devemos ter respeito por cada pessoa.

Devemos saber separar o profissional do pessoal e trabalhar em equipe, manter um relacionamento amigável dentro da empresa, independentemente do ocorre lá fora.

Não se admite qualquer forma de discriminação relativa à raça, gênero, orientação sexual, cor, religião, idade, origem étnica, incapacidade física ou mental e/ou qualquer outra classificação protegida por leis federais, estaduais ou municipais;

## **Relacionamento entre os colaboradores e liderança**

Deve ser como maior respeito, precisamos ter um bom relacionamento de ambas as partes. Respeitar para ser respeitado!



## **Relacionamento entre o líder e o colaborador**

Espera-se que o líder seja: organizado, dê bons exemplos, trate a todos com respeito e seja capaz de trabalhar em prol da motivação da equipe.

Caso seja necessário orientar um colaborador, chamando sua atenção para determinada norma ou procedimento, espera-se que o líder o faça de forma: discreta, utilize palavras adequadas e que seja de forma reservada.

Em situações de conflito, qual deve ser o procedimento?

Devemos levar a situação e o problema para o responsável e resolver da melhor maneira possível. Acreditamos que o diálogo é o melhor caminho para a resolução de qualquer conflito.

É totalmente vedado a qualquer colaborador ofensas de ordem pessoal, bem como agressão verbal ou física.

Colaboração de todos

Devemos manter a colaboração, todos são importantes e fundamentais para o bom funcionamento da loja, independente da função todos podem ajudar e manter o profissionalismo e respeito.

## Regras Importantes para o seu Dia a Dia Fiquem Atentos!



- Não se admite consumo de bebida alcoólica e substâncias ilegais, bem como estar sob efeito dessas durante a jornada e/ou no ambiente de trabalho.
- É proibido mascar chicletes ou chupar bala durante a jornada de trabalho.
- É proibido fazer compras em horário de trabalho.
- Não é permitido usar o convênio mercado que não seja o seu código
- Não é permitido usar uniforme quando for consumir na cafeteria e restaurante
- Por questão de segurança e higiene, não é permitido fumar durante a jornada de trabalho.
- Sentar-se nas áreas exclusiva de clientes
- Tudo que for encontrado nas dependências do supermercado, deve ser imediatamente entregue na recepção ou para a gerência.
- Objetos pessoais: devem ser guardados em locais adequados, nos armários. Evite deixá-los em exposição e locais de uso coletivo.
- Degustar ou se alimentar nos setores
- Pessoas que 'visitam' os setores de manipulação de alimento devem obrigatoriamente usar touca.

## Regras Importantes para o seu Dia a Dia Fiquem Atentos!

### Fora do horário de expediente

Os colaboradores devem permanecer na loja quando estiverem trabalhando, a pós o expediente é solicitada sua retirada, também não é recomendado ficar conversando ou distraindo outro colaborador que ainda esteja em horário de trabalho.



### Permanência de pessoas que não sejam colaboradores

Não se admite que pessoas que não trabalhem na empresa permaneçam em áreas restritas e de trabalho: cozinha, depósito, administração, vestiário, refeitório e área de lazer, entre outros.

### Namoro

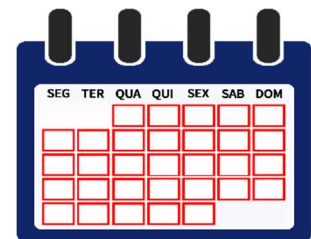
Durante o horário de expediente não é permitido o namoro dentro das dependências da loja. Devemos manter comportamento adequado de expressão de afeto, sem praticar atos atentatórios ao decoro e aos bons costumes.

### É proibido

- Relacionamento com pessoas do mesmo Setor
- Relacionamento com Gerente
- Relacionamento Extraconjugal

### Sair da loja durante o expediente

É vedado sair da loja em horário de expediente, caso seja necessário ausentar o colaborador deve avisar o encarregado do setor, RH ou gerência.



### Troca de horário ou dia de folga

Somente o encarregado do setor, RH ou gerente pode autorizar troca de horário ou dia de folga.

### Faltas

Só serão abonadas faltas que forem justificadas com atestado médico, faltas sem justificativa acarretara punições como advertência e suspensão.

# Excelência em Atendimento



## Excelência em Atendimento

A excelência no atendimento ao cliente nada mais é que uma forma correta de tratar o seu consumidor sem causar nenhum transtorno para ele ou para a empresa que você trabalha. Mais do que isso, é ajudá-lo a alcançar seu objetivo. Em atendimento, excelência é eficiência, sem rodeio.

## Por que uma empresa perde cliente?

### ■ Má Qualidade no Atendimento

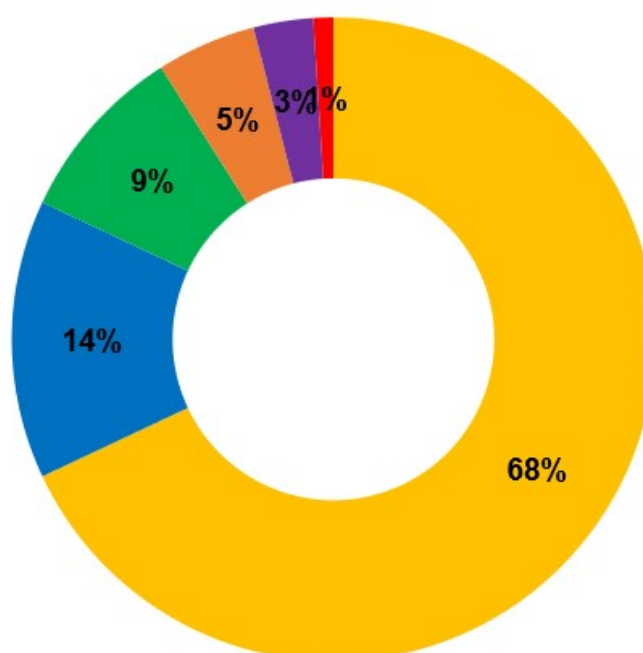
### ■ Desapontados com a Qualidade dos Produtos

### ■ Preço Alto demais

### ■ Novos Hábitos

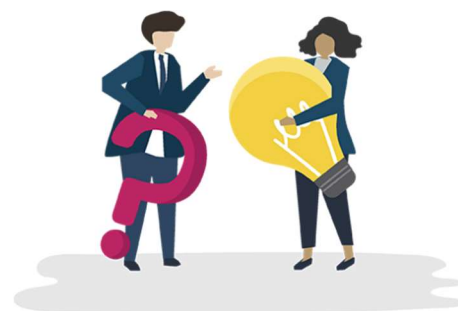
### ■ Mudou de Endereço

### ■ Morte



## O que os consumidores querem?

- Seus problemas resolvidos;
- Cordialidade; (Sem Intimidade)
- Informações;
- Precisão nos preços;
- Sentir-importante
- Serviço rápido e eficiente;
- Consideração por suas necessidades;
- Honestidade e lealdade;



Ao atender as necessidades do cliente você cria uma percepção positiva da empresa, que resulta em consumidores satisfeitos, menos reclamações, menos problemas e conseqüentemente um melhor ambiente de trabalho.

## Seus clientes são a razão pela qual você tem um emprego

O atendimento precisa ter simpatia e empatia, ou seja, **o atendente deve ser afetado pelo que a outra pessoa está sentindo e colocar-se no lugar do outro** para melhor atendê-lo, conhecê-lo e servi-lo.



“**Empatia** é a capacidade de você sentir o que uma outra pessoa sente caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela, ou seja: procurar experimentar de forma objetiva e racional o que sente o outro a fim de tentar compreender sentimentos e emoções.”

Um bom atendimento vai muito além de ser bem-educado e entendendo isso, percebe-se que ser honesto e tratar bem os clientes não é um diferencial, é o requisito mínimo para um [bom serviço de atendimento](#), portanto, atender o cliente com qualidade significa superar as expectativas dele.

**Atender é servir**, e é de grande importância que os colaboradores do setor de atendimento comprem essa ideia.

- A equipe de atendimento ao cliente deve ser uma unidade transformadora dentro da empresa, onde os problemas e dúvidas são convertidos em satisfação e fidelização.
- Deve estar claro para a equipe que seu objetivo é superar o constante desafio de resolver os problemas dos clientes, e que o melhor está sempre no futuro, porque sempre existirá uma maneira ainda melhor de atender aos seus clientes.

## Formas de comunicação: Verbal e Não Verbal

### Verbal

**Postura?** Fale claramente e em um tom relaxado. Não murmure, grite ou use um tom de voz que possa ser interpretado como frustrado, desinteressado ou rude.

**Assunto?** Preste atenção às palavras que você usa, sua linguagem deve ser apropriada para o ambiente de trabalho. Evite falar assuntos pessoais e problemas da empresa perto dos clientes.



### Não Verbal

A linguagem corporal representa 80% de toda comunicação entre você e o cliente.

**Postura?** Aparente estar sempre alerta, com boa postura, não apareça “largado”.

**Expressões faciais?** Mantenha uma expressão agradável e simpático e olhe nos olhos do cliente ao falar com ele, não gire os olhos, não sorria com desprezo ou use qualquer expressão facial que possa ofender o cliente.

## Por que nos comunicamos?

- Para tomar decisões;
- Para resolver problemas;
- Para obter informações;
- Para resolver conflito;

Ter comunicação dentro dos setores é fundamental, sempre pergunte a seus colegas, encarregados ou gerentes se você não souber ajudar o cliente ou tiver dúvida.

“Nós somos aquilo que fazemos repetidamente. Excelência, então, não é um modo de agir, mas um hábito”. [Will Durant](#)

## Diferencial no atendimento ao cliente

- Quando um cliente não consegue achar o produto, acompanhe-o até a prateleira onde o produto está exposto. (Leve-o até o local).
- Quando um cliente tem dificuldade para colocar um produto pesado no carrinho, ofereça ajuda.
- Se há carrinhos engarrafando o corredor e o cliente está tendo dificuldade para passar, se ofereça para abrir caminho.
- Se você ver um cliente que não pegou uma cestinha ou carrinho, mas está precisando, se ofereça para buscar



Ao andar pela loja, sempre estabeleça contato visual com os clientes

De maior atenção aos clientes com necessidades especiais e ofereça toda assistência de que precisam.

## O que devemos evitar ao lidar com o cliente?

Ao lidar com um cliente **nunca diga**:

- Não sei, sou de outro setor.
- Isso não é de responsabilidade minha
- Estou ocupado (a) agora
- Dá para pedir para outro porque estou em horário de almoço?
- Da para pedir para outro por que estou indo embora?



### **Clientes difíceis:**

Você irá se deparar com diferentes clientes em sua loja e nem todas as interações serão muito boas. Alguns clientes podem apresentar diferenças físicas ou culturais, outros podem ter problemas de comportamento. O que fazer?

- É importante demonstrar paciência, percepção de situações potencialmente difíceis e habilidade em administrar os desafios.
- Não maltrate o cliente se acreditar que ele está errado. Se ele estiver nervoso, não fale no mesmo tom e não permita que ele se irrite ou se frustre, em lugar disso use o tom pacificador (amigável) e chame o encarregado ou gerente.

## Treinamento Específico para Balconista Frios, Padaria, Cafeteria e Hortifruti

Para desempenhar bem essa função de balconista é necessário atender as necessidades do cliente, além de dominar o bom atendimento. É fundamental que estes colaboradores conheçam os produtos que estão vendendo.

O atendimento deve ser feito com respeito, cortesia e atenção, sem ter intimidades ou liberdades.

Expressões a serem utilizadas: bom dia, boa tarde, boa noite, obrigada, volte sempre, posso ajudar em alguma coisa etc.

Também é preciso ser rápido no atendimento, mas sem deixar nada para trás e sem esquecer a boa educação.

Atualmente os clientes não dispõem de muito tempo, por isso a velocidade no atendimento é algo que os clientes esperam dos balconistas.

O conhecimento do produto é muito importante para a satisfação do cliente, além de demonstrar conhecimento e autoconfiança.

Amigos, familiares e colaboradores não podem ter atendimento diferenciado e preferencial.

Toda a atenção deve ser para o cliente. Não conversar com outro colaborador no momento do atendimento, não falar alto, não comentar problemas da empresa ou pessoais.

Em caso de o cliente pedir algum procedimento não permitido, solicite a presença de um responsável

Os produtos têm que ser bem expostos, com preços, sem embalagens rasgadas, dentro do prazo de validade com aparência de fresco. (padrão das bandejas)

Os balcões e geladeiras, tanto dentro como fora, devem ser muito bem limpos.

Material de uso, utensílios e equipamentos devem ser mantidos em perfeitas condições de uso e higiene, bem como o chão, câmaras e mesas.

Ao identificar equipamentos apresentando algum problema, solicite a manutenção imediata para um responsável.

A balança é um equipamento sensível, especialmente à água, ao sal, aos objetos cortantes etc. Respeitar seu limite de peso e não a deixar cair são alguns cuidados essenciais para aumentar sua vida útil.

Sempre prestar atenção no visor quando for pesar para não cometer erros de pesagem, causando transtorno ao cliente e ao operador de caixa tendo de repesar.

Usar luvas sempre que for necessário

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_