

Política Interna

Promotores de Vendas



Objetivo



Regras



Padrão de Conduta

*Aplicável a todas as unidades da
Mamãe Presentes Loja de Departamentos LTDA
Versão 1.0*

Objetivo

Estabelecer diretrizes e procedimentos para atuação de PROMOTORES DE VENDAS nas dependências da empresa, garantindo organização, padronização de condutas e respeito aos limites de atuação.

Abrangência

Esta política se aplica a todos os Promotores de Vendas que atuam em nome de marcas parceiras nas lojas da empresa, independentemente do seu vínculo (CLT ou autônomo).

Regras Gerais de Conduta

Os Promotores devem manter **postura profissional, cordial e respeitosa com clientes, colaboradores e demais parceiros**.

É proibida qualquer prática que envolva concorrência desleal, desinformação ou desrespeito às normas da loja, inclusive às previstas no **CÓDIGO DE CONDUTA**.

Uso de Uniforme e/ou Crachá

É **obrigatório** o uso do uniforme e/ou crachá da empresa que o Promotor representa durante toda a jornada de trabalho.

Caso o Promotor não possua crachá próprio da marca que representa, este será fornecido pela **VONNÝ COSMÉTICOS**. Nesses casos, este deverá ser devolvido ao final de cada expediente ao líder administrativo da unidade.

Na ausência de uniforme, o Promotor deverá utilizar roupas preferencialmente na cor preta, com calçado fechado e roupas sem decotes.

Atendimento ao Cliente

OS PROMOTORES NÃO ESTÃO AUTORIZADOS A REALIZAR VENDAS DE QUAISQUER PRODUTOS DE MARCAS DIFERENTES DAQUELA QUE REPRESENTAM.

Em caso de abordagem de clientes interessados em produtos diversos daqueles que o promotor representa, este deverá encaminhá-lo imediatamente a um **Atendente de Loja**.

A função do Promotor de Vendas é exclusivamente de divulgação, reposição, exposição dos produtos que representa, bem como da limpeza e organização do espaço destinado a eles, além da contagem e verificação da validade dos produtos para controle de estoque e reposição.

Os Promotores têm a responsabilidade de prestar informações claras e precisas sobre as qualidades e vantagens dos produtos que representam, de maneira a promover a aquisição das mercadorias.

Devem empregar técnicas de venda, atração de clientes e atendimento, de forma ética e alinhada aos valores da empresa, sempre com o objetivo de proporcionar uma experiência positiva ao cliente.

Jornada e Controle de Horário

Os Promotores com vínculo CLT com as empresas contratantes devem seguir a jornada estabelecida por essas empresas, com o devido controle de ponto conforme previsto em lei.

Os promotores autônomos **não** estão sujeitos ao controle de jornada pela **VONNÝ COSMÉTICOS** durante as visitas à loja, porém devem cumprir os horários previamente acordados com a empresa que representam e providenciar substituição em caso de ausência.

Das Proibições

Utilizar **celular** durante o expediente na área de vendas;

Mastigar **chicletes** nas dependências da loja;

Alterar o **layout** de exposição de produtos sem prévia autorização da gerência ou liderança;

Distribuir **brindes** a funcionários da loja sem autorização da gerência;

Descartar **provadores** da marca sem a devida autorização da liderança, após o término de uso.

Materiais de Brinde e Demonstração

Todos os materiais de brindes e de demonstração que estiverem em posse do Promotor deverão conter, **obrigatoriamente**, a etiqueta de segurança da loja, devendo o Promotor solicitar ao líder de loja a etiqueta, bem como a correta fixação e utilização desta.

Espaço de Uso

Comunicação

Os Promotores poderão utilizar a copa da loja para realização de suas refeições. É responsabilidade de cada Promotor manter a **organização** e a **limpeza** do espaço após a utilização.

Os **pertences pessoais** deverão ser guardados exclusivamente nos armários destinados aos promotores, cujo uso é diário e condicionado à utilização de cadeado.

Imagem e Comunicação

É **vedada** a realização de fotos, vídeos ou áudios nas dependências da loja sem autorização prévia da gestão da **VONNÝ COSMÉTICOS**.

Toda comunicação em nome da marca deverá ser respeitosa e condizente com os valores da empresa.

Confidencialidade

Os Promotores devem manter **sigilo** sobre informações internas, estratégias de vendas, promoções e demais dados que venham a ter acesso no ambiente da loja.

Monitoramento, Segurança e Uso de Imagem

A empresa adota sistema de monitoramento interno por meio de câmeras de segurança, com gravação de imagens nas dependências da loja, incluindo áreas de circulação de promotores.

Os Promotores poderão ser submetidos a **revista visual na entrada ou saída, realizada de forma respeitosa, impessoal e sem contato físico**, com o único intuito de zelar pela segurança patrimonial.

As imagens captadas pelo sistema de monitoramento poderão ser utilizadas pela empresa como meio de prova em eventuais procedimentos internos ou judiciais, inclusive com a utilização da imagem do Promotor, quando necessário.

Responsabilidade sobre Materiais e Equipamentos

Os Promotores de Vendas são responsáveis pela guarda, conservação e adequada utilização dos materiais e equipamentos fornecidos pela empresa, incluindo materiais promocionais e itens de exposição.

No caso de Promotores com *vínculo CLT*, quaisquer danos causados aos referidos materiais serão repassados à empresa contratante, a qual tomará as providências necessárias para cobrir os custos de reparo ou substituição.

No caso de Promotores *autônomos*, caso o dano seja causado por dolo ou culpa, o Promotor será responsável pelo ressarcimento integral do valor correspondente ao dano.

Manuseio de Situações Adversas

Em caso de abordagens de clientes que apresentem reclamações relativas aos produtos ou serviços da **VONNÝ COSMÉTICOS**, o Promotor deverá **imediatamente** envolver o atendente de loja ou o gerente da loja para que a situação seja devidamente resolvida, em conformidade com as políticas da empresa.

Quando a reclamação estiver relacionada à marca que o Promotor representa, ele **poderá intermediar** a situação junto ao Atendente de loja ou Gerente da loja, buscando sempre a melhor solução para o cliente, de maneira ética e alinhada aos valores da empresa.

Relacionamento entre Promotores e Equipe da Loja

A interação entre Promotores de Vendas e atendentes de loja deve ser limitada a assuntos profissionais, diretamente relacionados às atividades em execução.

Todos devem manter um ambiente colaborativo, respeitoso e focado na experiência do cliente, zelando pela harmonia nas relações de trabalho.

Não é permitido o prolongamento de conversas paralelas ou comportamentos que possam prejudicar a concentração, o atendimento ao cliente ou o bom andamento das atividades da loja.

Disposições Finais

O descumprimento das regras aqui previstas pode resultar em solicitação de substituição do profissional à empresa contratante.

Esta política pode ser revista a qualquer tempo, conforme necessidade da operação da **VONNÝ COSMÉTICOS**.

TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA À POLÍTICA DE PROMOTORES DE VENDA

Eu, _____,
portador(a) do CPF nº _____ e RG nº
_____, na qualidade de Promotor(a) de Vendas
da marca _____, **declaro**, para os
devidos fins, que tive acesso, **li integralmente e estou ciente
de todas as disposições constantes na Política Interna de
Promotores de Vendas da empresa MAMÃE PRESENTES (Vonny
Cosméticos)**, comprometendo-me a cumprir fielmente todas as
orientações, normas de conduta e procedimentos nela
estabelecidos.

Declaro ainda que compreendo que o descumprimento das
regras poderá implicar em medidas por parte da empresa,
inclusive a solicitação de substituição do profissional à
empresa contratante.

Por ser expressão da verdade e para que produza os efeitos
legais cabíveis, firmo o presente termo.

Local e data: _____

Assinatura do Promotor: _____

Nome completo: _____