
Depto. Non Oil



QUICK SET

- Loja
- Serviço ao cliente
- Lavagens
- Contactos

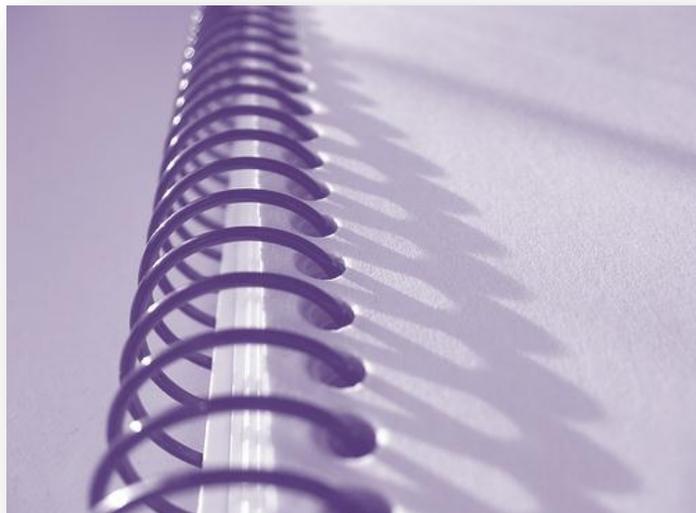
Depto. Non Oil

- LOJA



QUICK SET NON OIL

Para as **Lojas de Conveniência CEPSA** temos uma vasta gama de produtos alimentares e não alimentares de qualidade. Contamos com **parceiros e parcerias** reconhecidas no mercado. Orientamos os nossos objetivos para a máxima rentabilidade dos espaços e necessidades dos nossos **clientes**. Apostamos em **ações e promoções** de Loja que sejam dinâmicas e apelativas que dinamizem e animem os espaços e potenciem vendas. **Tudo isto, pode estar disponível também no seu Posto de Abastecimento.**



Preparámos um **DOSSIER DE LOJAS** onde encontra:

CONTACTOS FORNECEDORES - *morada, telefone e fax.*

CARDEX - *sortido de Loja (por pedido do cliente)*

Produtos e respetivos códigos

Fornecedores para produtos alimentares e não alimentares

Condições de compra negociadas e pvp's recomendados

NOTAS DE ENCOMENDA – *onde de uma forma rápida e intuitiva pode proceder às encomendas aos fornecedores (por pedido do cliente)*

PLANOGRAMAS – *planos de exposição de produtos nos lineares/expositores*

HACCP – *a aplicação da norma HACCP é obrigatória. Apresentamos o nosso parceiro que presta serviço nesta área*

PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS VASP e URBANOSPRESS. O tema publicações é bastante complexo sendo necessária uma gestão muito rigorosa. Os sites dos fornecedores contém informação sobre todos os passos que deve seguir. VASP – www.vasp.pt URBANOS – www.urbanos.com

O Dossier de Loja é disponibilizado mediante pedido ao seu Gestor de Zona

FORNECEDORES: MARISA CEBOLA

CARDEX / NOTAS ENCOMENDA: CARLA MIGUEL SANTOS

PLANOGRAMAS E HACCP: JOÃO PAULO SACRAMENTO

Os **AUTOCOLANTES de Loja** legalmente obrigatórios devem estar colocados em locais certos e previstos, conforme Manual de Colocação de Autocolantes.

Pode solicitar-nos através da folha de encomenda disponível:

Designação	Imagem	Encomenda (quantidades)
SÍMBOLO DE PROIBIDO FUMAR	GENÉRICO	
WC DEFICIENTES (SÍMBOLO)	GENÉRICO	
BEBIDAS ALCOÓLICAS	GENÉRICO	
BEBIDAS NÃO ALCOÓLICAS	GENÉRICO	
ESTE ESTABELECIMENTO NÃO POSSUÍ A CHAVE DO COFRE (PASSA VALORES)	GENÉRICO	
WC HOMENS (SÍMBOLO)	GENÉRICO	
WC SENHORAS (SÍMBOLO)	GENÉRICO	
WC MISTO (SÍMBOLO)	GENÉRICO	
DECRETO-LEI NÃO FUMADORES (INTERIOR DA LOJA)	GENÉRICO	
DECRETO-LEI NÃO FUMADORES (VIDRO DA LOJA)	GENÉRICO	
ARMAZÉM	GENÉRICO	
ESCRITÓRIO	GENÉRICO	
PASSAGEM PROIBÍDA (SÍMBOLO)	GENÉRICO	
PROIBÍDA A ENTRADA A CÃES EXCETO CÃO GUIA (SÍMBOLO)	GENÉRICO	
DECRETO-LEI NIF NA FATURA SOLICITE PREVIAMENTE À SUA EMISSÃO	GENÉRICO	
PERIGO DE ENTALAMENTO	GENÉRICO	
CAIXOTE DO LIXO	GENÉRICO	

RESTRIÇÕES À DISPONIBILIZAÇÃO, VENDA E CONSUMO DE BEBIDAS ALCOÓLICAS

- É proibido facultar, independentemente de objetivos comerciais, vender ou, com objetivos comerciais, colocar à disposição, em locais públicos e em locais abertos ao público:
 - Bebidas espirituosas, ou equiparadas, a quem não tenha completado 18 anos de idade;
 - Todas as bebidas alcoólicas, espirituosas e não espirituosas, a quem não tenha completado 16 anos de idade;
 - Todas as bebidas alcoólicas, espirituosas e não espirituosas, a quem se apresente notoriamente embriagado ou aparente possuir anomalia psíquica.
- É proibido às pessoas referidas no número anterior consumir bebidas alcoólicas em locais públicos e em locais abertos ao público.
- Para efeitos da aplicação dos números anteriores, pode ser exigida a apresentação de um documento de identificação que permita a comprovação da idade, devendo tal pedido ser feito sempre que existam dúvidas relativamente à mesma.
- É ainda proibida a disponibilização, a venda e o consumo de bebidas alcoólicas:
 - Nas cantinas, bares e outros estabelecimentos de restauração ou de bebidas, acessíveis ao público, localizados nos estabelecimentos de saúde;
 - Em máquinas automáticas;
 - Em postos de abastecimento de combustível localizados nas autoestradas ou fora das localidades;
 - Em qualquer estabelecimento, entre as 0 e as 8 horas, com exceção:
 - Dos estabelecimentos comerciais de restauração ou de bebidas;
 - Dos estabelecimentos situados em portos e aeroportos em local de acessibilidade reservada a passageiros;
 - Dos estabelecimentos de diversão noturna e análogos.

(Art. 3º do Decreto-Lei n.º 50/2013, de 16 de abril)

WV/2013



RESTRIÇÕES À VENDA DE PRODUTOS DE TABACO

É proibida a venda de produtos de tabaco, a menores com idade inferior a 18 anos, a comprovar, quando necessário com qualquer documento identificativo com fotografia.

(Decreto-Lei n.º 37/2007, de 14 de agosto)

WV/2013



PEDIDOS DE AUTOCOLANTES DE LOJA:
JOÃO PAULO SACRAMENTO

QUICK SET NON OIL

A **LIMPEZA**, a **ORDEM** e **VISIBILIDADE** tornam os espaços mais apelativos.

A sensação de limpeza e ordem proporciona comodidade. Um Cliente que se sente cómodo, compra mais do que planeava, e voltará no futuro.

Em Auto Serviço, um Cliente não compra um produto sem o tocar antes. Por isso, instalações, estantes e produtos têm de estar perfeitamente limpos. A desordem e a sujidade nas estantes, mobiliário e zona de consumo desmotivam o consumo.

Uma embalagem de um produto sujo em linear, indica que permaneceu muito tempo em exposição e vai provocar a retração na compra.

A iluminação e a visibilidade dos produtos são essenciais para potenciar a compra.



QUICK SET NON OIL

Merchandising - Lineares **organizados** e **apelativos** aumentam a vontade de comprar.

Os produtos devem ser alinhados na frente do linear.

Os produtos devem ser expostos com o rótulo para a frente.

Não se devem colocar em linear produtos em excesso (*para além de dificultar a sua boa visibilidade ainda se corre o risco de caírem*).

Os lineares devem estar sempre cheios. Produtos que não se veem, são produtos que não se vendem.

Todos os produtos em linear devem ser acompanhados de etiqueta (*A afixação dos preços é um requisito legal*).

Se colar etiquetas não tape informação *indispensável* (EAN, informação sobre o produto e se possível a imagem do mesmo).

As etiquetas devem ser substituídas sempre que o PVP seja alterado, estejam deterioradas, sujas ou tenham aspeto de velhas.



Prestamos apoio em todas estas técnicas de merchandising e na definição dos layouts e remodelações da sua Loja.

FACILITADORES:
JOÃO PAULO SACRAMENTO e
MARISA CEBOLA

QUICK SET NON OIL

ANIMAÇÃO no ponto de venda.

A capacidade de surpreender os nossos Clientes é muito importante. E se o conseguirmos de forma assertiva os nossos resultados serão maiores.

Um Cliente satisfeito é um Cliente fidelizado.

Possibilidade de desenvolver um calendário promocional que colocamos à sua disposição.

Procuramos que tenham os produtos certos no momento certo.

Possibilidade de usufruir dos nossos preços de custo.

PLV (*publicidade no local de venda*) apelativo.

Sugerimos locais adequados para expor as promoções ou novidades.



O material de comunicação deve ser colocado nos locais apropriados e apelativos sem causar dificuldade de circulação nem constituir "excesso" de informação.



FACILITADORES:
JOÃO PAULO SACRAMENTO e
MARISA CEBOLA

QUICK SET NON OIL

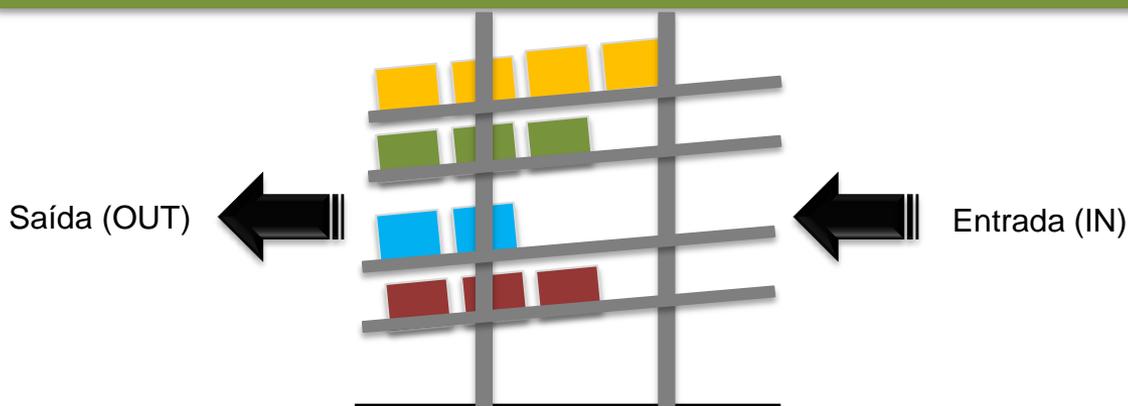
Apoio à **GESTÃO DE STOCKS** e à adaptação das melhores técnicas de **reposição de produtos em linear**:

Compra de produtos que confirmam qualidade e em quantidade correta.

Registo dos produtos em livro próprio - com este registo não só cumpre um requisito legal de **HACCP** do controlo de caducidades, como saberá sempre que os seus Clientes terão em todos os produtos que adquirem na sua loja os prazos de validade corretos.

Verificação constante dos prazos de validade. Sobretudo famílias com prazos mais curtos: Bolos embalados, iogurtes, batatas fritas, sandes embaladas, ...

Implementação da regra do FIFO (*first in first out*): A reposição dos lineares deve ser sempre feita de trás para a frente, para que os produtos de menor validade possam ser vendidos mais rapidamente. Os prazos de validade mais curtos sempre colocados na frente.



FACILITADORES:
JOÃO PAULO SACRAMENTO e
MARISA CEBOLA

Depto. Non Oil



- SERVIÇO AO CLIENTE

O **CLIENTE** é o elemento chave no sucesso de qualquer negócio, pelo que o **ATENDIMENTO EXCELENTE** ao cliente é uma prioridade para a **CEPSA**.

A imagem do **COLABORADOR** e o modo como comunica e interage, devem proporcionar uma experiência positiva e agradável ao Cliente. É na sua **satisfação** e **desejo de voltar** ao Posto de Abastecimento que nos focamos em cada Atendimento. Esta é a **atitude** diferenciadora do colaborador CEPSA.

Para o desenvolvimento e melhoria de competências neste âmbito criamos ferramentas e programas de formação pensados para as Equipas dos Postos de Abastecimento:

MANUAL DE BOAS VINDAS – dirigido a cada novo colaborador é a primeira ferramenta para adquirir os conhecimentos base para desenvolver a sua missão de acordo com os padrões de qualidade e segurança CEPSA.

FORMAÇÃO e COACHING DE ATENDIMENTO /VENDA

ATIVA NO LOCAL – adequado a cada colaborador, inclui treino das técnicas de atendimento e venda ativa que potenciam melhores resultados.

CLIENTE MISTÉRIO – ferramenta que observa e avalia momentos de compra, com o objetivo de melhorar a performance e serviço CEPSA e a satisfação e fidelização dos clientes.



FACILITADORES:
JOANA DELICADO
JOÃO PAULO SACRAMENTO

QUICK SET NON OIL



Para o **CLIENTE**, cada colaborador representa o Posto e a marca **CEPSA**. O uso da **farda CEPSA** (*farda completa e placa de identificação*) permite o reconhecimento imediato da nossa marca pelo CLIENTE, respeite as normas da sua utilização. Toda a informação sobre as fardas está no nosso **Manual de Fardamento**. **Pode solicitar-nos o seu exemplar.**



Utilize os **formulários** adequados a cada situação (pedir nova farda, alterar tamanhos e reclamar troca de números)

Placa de
IDENTIFICAÇÃO

Carla Martins



A ser solicitada diretamente
ao seu Gestor Comercial.

RECLAMAÇÕES (trocas de farda):
cepsa@iturri.com ou através do número telefónico **0034 954 479 243** (das 9h às 13h)

PEDIDOS DE FARDA e ALTERAÇÃO DE TAMANHOS.
FORMULÁRIOS, MANUAL FARDAMENTO, PLACAS
IDENTIFICAÇÃO: JOANA DELICADO

SERVIÇO AO CLIENTE - FARDAMENTO

Depto. Non Oil



- LAVAGENS

QUICK SET NON OIL

Prestamos o apoio necessário à **rentabilização do serviço de lavagem** (boxes de jet-wash, pórticos ou túneis) do seu Posto de Abastecimento:

Implementação de novos sistemas de lavagem
Seleção de equipamentos
Fornecedores de equipamentos e químicos
Promoções
Sistema de Fidelização: cartões magnéticos de lavagens



FACILITADOR: JOÃO PAULO SACRAMENTO

Depto. Non Oil



- CONTACTOS

QUICK SET NON OIL



Conheça a Equipa NON OIL e a quem se deve dirigir para cada tema:

NOME	TELEFONE FIXO	TELEMÓVEL	ENDEREÇO ELETRÓNICO	O QUE FAZ?
Sofia Gonçalves	21 721 78 17	96 135 32 81	sofia.goncalves@cepsa.com	Responsável do Departamento NON OIL
Carla Miguel Santos	21 721 76 78		carla.miguel@cepsa.com	Gestão de cardex, criação e envio de códigos de produtos de Loja. Gestão de taxas e rendas de loja e lavagem.
Joana Delicado	21 724 93 65	96 952 76 98	joana.delicado@cepsa.com	Gestão de fardamento, cliente mistério, formação e coaching de atendimento e venda ativa
João P. Sacramento	21 721 76 28	96 453 60 21	joao.sacramento@cepsa.com	Implantação e reformulação de lojas e cafetarias, merchandising, lavagens, formação e coaching de atendimento e venda ativa
Marisa Cebola	21 721 78 10	96 812 27 30	marisa.cebola@cepsa.com	Fornecedores de loja, promoções de loja, merchandising



CONTACTOS