**iRepairBrasil**

**Rotina da Loja**

O manual tem por objetivo o descritivo das rotinas a serem executadas pela **recepcionista** e **técnico** da loja.

De forma independente ao descritivo, o principal objetivo de todos os funcionários é atender bem o cliente, transmitindo seriedade, senso de controle e senso de responsabilidade diante das indagações dos mesmos, seja pessoalmente, por e-mail, whats ou telefone.

IMPORTANTE: Todo retorno ao cliente deve ser realizado pela recepcionista.

**Recepcionista:**

Tem um papel preponderante na loja, pois esta tem missão de prestar informações ao cliente, devendo saber onde, em que situação e previsão de entrega do celular.

Segue abaixo os itens de controle em alguns procedimentos básicos.

Rotina: Recepção do Equipamento

1. Preencher a OS, inserindo os dados do cliente e equipamento, principalmente a senha e icloud quando necessário;
2. Faça o Check do mesmo conforme ANEXO I;
3. Descrever corretamente na OS sobre o estado do equipamento, riscos, quebras, se levou queda, funcionamento dos ativos (câmera frontal, câmera traseira, tela, botões, microfone, viva voz, ... ) e caso o equipamento entre desligado por algum problema descrever que o teste não foi possível fazer pelo fato do equipamento estar desligado;
4. Pergunte ao cliente qual a última data que o equipamento esteve na manutenção e o motivo, anote na ORDEM DE SERVIÇO;
5. Comunique ao cliente que a Irepair não se responsabiliza pelos dados presentes no equipamento;
6. Imprimir a OS em duas vias, uma acompanha o equipamento e a outra ..... ;
7. O cliente deve assinar as duas vias;
8. Enviar uma via ao cliente e a outra deve acompanhar o equipamento;
9. Mostre ao cliente a forma de contato com a IREPAIR para o pedido de informações;
10. Etiquetar o equipamento com o número da OS e senha;
11. Levar o equipamento ao setor técnico responsável junto com a ORDEM DE SERVIÇO;
12. Manter o cliente informado sobre o prazo de entrega do equipamento;

Rotina: Acompanhamento Serviço Rápido

1. Esta rotina é diária;
2. No primeiro horário a recepcionista deve interagir com o técnico;
3. Levante as ORDENS DE SERVIÇO que ainda estão na bancada;
4. Cobre uma solução para os equipamentos que estão há dois dias na bancada;
5. Os equipamentos com 3 dias na bancada deverão serem listados e a direção comunicada;
6. O tempo máximo de permanência do equipamento no SERVIÇO RÁPIDO é de 3 dias;
7. Atualize a ORDEM DE SERVIÇO com a data, local técnico e situação do equipamento (em manutenção, aguardando peças, aguardando aprovação do cliente);
8. **Caso o equipamento vá para o SERVIÇO DE PLACAS, o cliente deve ser previamente comunicado e exposto os riscos inerentes ao serviço; (AVALIAR FECHAMENTO ASSINATURA POR PARTE DO CLIENTE DE UM SEGUNDO TERMO DE RISCO)**
9. Ao final, a recepção deverá ter pleno conhecimento dos equipamentos em bancada no serviço rápido, previsão de entrega, situação do equipamento... para que possa dar os devidos retornos quando solicitada a direção e ao cliente;

Rotina: Acompanhamento Placas

1. Esta rotina é diária;
2. Deve ser executada após a visita ao serviço rápido;
3. No primeiro horário a recepcionista deve interagir com o técnico de placas;
4. Levante as ORDENS DE SERVIÇO que ainda estão na bancada;
5. Cobre uma solução para os equipamentos que estão há cinco dias na bancada;
6. Os equipamentos com 5 dias de bancada deverão ser listados e a direção comunicada;
7. O tempo máximo de permanência do equipamento no SERVIÇO DE PLACAS é de 10 dias;
8. Atualize a ORDEM DE SERVIÇO com a data, local técnico e situação do equipamento (em manutenção, aguardando peças, no terceirizado, aguardando aprovação do cliente);
9. Ao final, a recepção deverá ter pleno conhecimento dos equipamentos em bancada no serviço de placas, previsão de entrega, situação do equipamento, se estão no terceirizado... para que possa dar os devidos retornos quando solicitada a direção e ao cliente;

Rotina: Recepção de Serviços de Placas de Outras Lojas

O equipamento deve ser enviado para a Loja do Cabral com a OS preenchida e o TERMO DE RISCO devidamente assinado pelo Cliente;

A Recepcionista do Cabral deverá:

1. Receber o equipamento com a ORDEM DE SERVIÇO da loja de origem;
2. Verificar se o equipamento esta funcionando;
3. Se estiver, fazer o CHECK presente no ANEXO I;
4. Conferir a ORDEM DE SERVIÇO com o estado do equipamento;
5. Abrir uma NOVA ORDEM DE SERVIÇO na Loja do CABRAL, anotando novamente os dados do cliente, contatos, loja de origem do equipamento e o número da ORDEM DE SERVIÇO originária;
6. Imprimir a nova ordem de serviço em PDF e enviar para a loja de origem, inserindo no assunto o texto: PLACAS – LOJA Y – OS 9898 – NOVA OS 7657 – DATA ENTRADA DD/MM/AA;
7. Desta forma a loja de origem terá o número da OS do setor de placas, ficando mais fácil e prático o acompanhamento do serviço do equipamento;
8. Etiquetar o equipamento com a nova ORDEM DE SERVIÇO;
9. Enviar ao setor de placas o equipamento, com a ordem de serviço da loja de origem e a nova ordem de serviço da Loja do CABRAL;
10. A ORDEM DE SERVIÇO do CABRAL deverá ser alimentada diariamente;
11. O setor de placas deverá conferir as duas ordens de serviço e o TERMO DE RISCO assinado pelo cliente;

Rotina: Acompanhamento Terceiros

1. Esta rotina é diária;
2. Deve ser executada após a visita ao serviço rápido e de placas;
3. No primeiro horário a recepcionista deve interagir com o técnico que enviou o equipamento ao terceirizado;
4. Levante as ORDENS DE SERVIÇO que ainda estão no terceirizado;
5. Cobre uma solução para os equipamentos que estão há três dias no terceirizado;
6. Os equipamentos com 5 dias no terceirizado deverão ser listados e a direção comunicada;
7. O tempo máximo de permanência do equipamento no TERCEIRIZADO é de 5 dias;
8. Atualize a ORDEM DE SERVIÇO com a data, local técnico e situação do equipamento;
9. No terceirizado, verifique se já existe orçamento, caso o orçamento tenha sido aprovado, verifique a previsão de entrega do mesmo;
10. Ao final, a recepção deverá ter pleno conhecimento dos equipamentos QUE ESTÃO NO TERCEIRIZADO, previsão de entrega, situação do equipamento, se o cliente já foi comunicado para aprovação... para que possa dar os devidos retornos quando solicitada a direção e ao cliente;

Rotina: Pedido de Peças

Esta rotina é diária;

O pedido de peças deve ser realizado pela recepção, verifique junto ao serviço rápido e de placas, no mínimo, três vezes por dia (inicio do dia, 11:30 e 16:00) se existe a necessidade de peças;

Liste o pedido, inserindo o descritivo da peça, numero da OS, equipamento e data de entrada do mesmo, e repasse a direção para aprovação;

Sendo aprovado o pedido, operacionalize-o;

Rotina: Reposição de Peças no Estoque

1. Esta rotina é semanal, devendo ser realizada na SEXTA FEIRA antes do encerramento do expediente;
2. Levante o estoque de peças de celulares da loja;
3. Faça o levantamento do estoque a ser reposto, inserindo a quantidade a ser pedida e a quantidade que tem em estoque;
4. Envie a direção;
5. Sendo aprovado o pedido, operacionalize-o;

Rotina: Levantamento do Estoque de Peças da Loja

1. Esta rotina é semanal, devendo ser realizada toda QUINTA-FEIRA ao final do expediente;
2. O formulário de levantamento de estoque deverá ser atualizado e enviado a direção;

Rotina: Entrega do Equipamento

1. Check o equipamento conforme Anexo I;
2. Solicite ao cliente que faça o mesmo check seguindo o Anexo I;
3. O Anexo I deverá estar exposto em local visível para o cliente;
4. Ao final, utilize o carimbo de entrega do equipamento no verso da ORDEM DE SERVIÇO, e solicite que o cliente insira a data e assine;

**CARIMBO: “O EQUIPAMENTO FOI TESTADO PELO CLIENTE ENTREGUE COM TODOS SEUS ATIVOS FUNCIONANDO E NO MESMO ESTADO DE RECEBIMENTO”**

**CARIMBO: “O EQUIPAMENTO FOI ENTREGUE SEM POSSIBILIDADE DE REPARAÇÃO POR ESSA UNIDADE DE SERVIÇO”**

Rotina: Comercialização de Equipamentos

1. Aparecendo na loja oferta de equipamentos para aquisição o diretor deverá ser comunicado;
2. As vendas ocorrerão de acordo com os valores definidos pela diretoria;
3. Importante: A aquisição do equipamento é uma exclusividade da Irepair, ficando os funcionários proibidos de fazer aquisições na loja ou mesmo ofertar valores aos clientes;

Rotina: Check de Limpeza

1. Esta rotina é diária.
2. Verifique na loja se tem água, copo descartável, papel higiênico e sabonete;
3. Retire o lixo do banheiro, banheiro e recepção.
4. Passe o rodinho nos locais de maior circulação;
5. Para as lojas que tem copa, as mesmas foram para ser utilizadas pelos funcionários, mas cabe a cada um limpar a louça que utilizou e recolher o lixo gerado. A recepcionista deve vistoriar pela manhã e após o almoço a copa, verificando se a mesma se encontra limpa;
6. Mantenha a limpeza e higiene da loja.

Rotina: Pedido de Férias

Deve ser realizada com antecedência, para que a Irepair tenha condições de se programar financeiramente e alocar outro profissional para a função.

**Técnico**

Deve realizar a manutenção dos equipamentos, primando pelo atendimento, bom serviço e rapidez na entrega.

1. O equipamento deve ser recebido acompanhado da ORDEM DE SERVIÇO e a etiqueta de identificação colada no mesmo;
2. Check o equipamento conforme ANEXO I;
3. Verifique se na ORDEM DE SERVIÇO o descritivo da situação do equipamento foi preenchido de forma correta;
4. Avalie o equipamento;
5. Solicite as peças necessárias a recepcionista, quando não tiver estoque das mesmas na loja;
6. Informe a recepcionista sobre a necessidade de reposição de estoque nos itens necessários;
7. O equipamento deve ficar no serviço rápido no máximo 3 dias a partir da entrada do mesmo na loja;
8. Em ocorrendo necessidade de envio do equipamento ao SERVIÇO DE PLACAS ou SERVIÇO TERCEIRIZADO, informe a recepcionista;
9. Após o término do serviço no equipamento, execute novamente o CHECK do ANEXO I;
10. Mantenha seu ambiente limpo e organizado, retirando o lixo quando necessário;

**Técnico de Placas**

Deve realizar a manutenção dos equipamentos, primando pelo atendimento, bom serviço e rapidez na entrega.

1. O equipamento deve ser recebido acompanhado da ORDEM DE SERVIÇO e a etiqueta de identificação colada no mesmo;
2. Check o equipamento conforme ANEXO I;
3. Verifique se na ORDEM DE SERVIÇO o descritivo da situação do equipamento foi preenchido de forma correta;
4. Caso o equipamento esteja vindo do SERVIÇO RÁPIDO verifique a data de entrada do mesmo e se ficou mais de três dias no SERVIÇO RÁPIDO, em caso positivo comunique a direção;
5. Avalie o equipamento;
6. Solicite as peças necessárias a recepcionista, quando não tiver estoque das mesmas na loja;
7. Informe a recepcionista sobre a necessidade de reposição de estoque nos itens necessários;
8. O equipamento deve ficar no serviço de placas no máximo 10 dias a partir da entrada do mesmo na loja;
9. Em ocorrendo necessidade de envio do equipamento ao SERVIÇO TERCEIRIZADO, informe a recepcionista;
10. Lembre que o equipamento tem que ser devolvido ao cliente no mínimo no mesmo estado que foi recepcionado, salvo ciência do cliente para o risco de ele não ligar mais;
11. O equipamento desmontado deve ter seus ativos armazenados em uma única bandeja (hd, auto falantes, parafusos, placas, ...);
12. Mantenha a bancada organizada, somente com o equipamento que estiver em manutenção;
13. Não acumule peças, parafusos, ... na bancada, temos locais para armazenagem desses itens;
14. Respeite os prazos de entrega;
15. O Técnico de Placas deverá diariamente preencher uma ficha do equipamento, indicado horar de inicio, hora de termino, serviço executado no equipamento. Deverá pontuar também nesse ficha o diagnóstico e conduta para solução do problema, assim como documentar os pedidos de peças;
16. Após o término do serviço, execute novamente o CHECK do ANEXO I;
17. Mantenha seu ambiente limpo e organizado, retirando o lixo quando necessário;

**ANEXO I:**

**Procedimento de teste do equipamento.**

1. **Ligue o aparelho e digite a senha;**
2. **Acesse o Wi Fi (senha iphoneipad);**
3. **Acesse o Bluetooth;**
4. **Faça uma ligação, procurando verificar se você escuta a pessoa e a pessoa te escuta;**
5. **A tela esta apagando durante a ligação quando o celular é aproximado do ouvido ?**
6. **Solicite que a atendente te ligue;**
7. **Teste o microfone e câmeras, evidenciando se tem som e se o flash funciona;**
8. **Faça um pequeno vídeo e reproduza-o, tem som ? A imagem esta perfeita ?**
9. **Teste o volume do celular;**
10. **Teste a função de backlight (iluminação da tela);**
11. **Verifique a imagem e o fundo branco e preto;**
12. **A tela está girando corretamente ?**
13. **Carregue o aparelho ;**
14. **O estado do equipamento na retirada condiz com o estado do equipamento quando você o deixou na loja ?**