

Diretrizes Operacionais - Comercial

Objetivo do Setor Comercial

Gerar novas oportunidades, converter vendas e garantir uma transição clara e organizada do cliente para os setores responsáveis pela entrega.

- [Papel do Comercial na Empresa](#)
- [Canais e Ferramentas Oficiais](#)
- [Fluxo Comercial Básico](#)
- [Organização de Informações](#)
- [Limites de Atuação](#)

Papel do Comercial na Empresa

- Prospecção e qualificação de leads
- Apresentação dos produtos e serviços
- Negociação comercial
- Formalização da venda
- Transição organizada para o suporte ou implantação

O comercial **não executa suporte técnico nem desenvolvimento.**

Canais e Ferramentas Oficiais

- **CRM / Plataforma Comercial**
 - Registro de leads
 - Histórico de negociações
 - Status do funil
- **Microsoft Teams**
 - Alinhamentos internos
 - Comunicação com outros setores
- **OneDrive**
 - Propostas
 - Materiais comerciais
 - Contratos assinados
- **BookStack**
 - Processos comerciais
 - Fluxos de venda
 - Padrões de abordagem

Fluxo Comercial Básico

1. Entrada do lead
2. Qualificação
3. Apresentação da solução
4. Proposta
5. Fechamento
6. Passagem organizada para o setor responsável

Nenhum cliente deve ser repassado sem informações mínimas documentadas.

Organização de Informações

- Toda negociação deve estar registrada no CRM
- Propostas devem estar salvos no CRM
- Contratos devem ser assinados e armazenados no autentique
- Processos e padrões devem estar no BookStack

Limites de Atuação

O comercial:

- Pode negociar dentro do escopo definido
- Não pode prometer funcionalidades, prazos ou exceções sem validação
- Não pode assumir demandas técnicas ou de suporte após a venda