

	POLÍTICA	Código: P.001-CRM Data Elaboração / Revisão: 02/07/2021	Página: 1/2 Revisão: 02
CRM – RELACIONAMENTO COM O CLIENTE			

Cadastro de novos clientes:

- Deverá ser entregue a ficha de cadastro totalmente preenchida para realização do cadastro.
- No caso de autônomos (pessoa física) deverá ser anexada ao cadastro uma cópia do documento do veículo, comprovando a posse.
- Todos os dados serão confirmados por telefone em ligação realizada pelo CRM com o próprio cliente.
- Caso o cadastro do cliente não seja aprovado após consulta realizada, só será autorizada a reforma se a mesma for feita à vista ou pagamento por cartão (neste caso o pneu só será entregue após certificarmos que o pagamento foi realizado).

Canhotos

- Solicitar RG e assinatura por extenso para identificarmos a pessoa que recebeu a mercadoria.

Protesto

- Para emissão de carta de anuênciā de protestos são necessários 3 dias uteis.

Pneus aguardando liberação

- Clientes que possuem título em aberto e que enviarem pneus para a recupadora, eles ficarão bloqueados até a quitação dos títulos em aberto
- Caso o cliente faça o pagamento dos títulos em aberto, é necessário 24 horas para identificação no banco e consequentemente liberação dos pneus do cliente para produção.
- Vale ressaltar que o prazo máximo para armazenamento de carcaças na empresa é de 30 dias.

Cobrança

- Pagamento de títulos em cheque, deverão estar identificadas as faturas que o cheque será utilizado para quitar;
- Após o vencimento dos títulos, será permitido ao cliente o prazo de até 7 dias para carência dos juros;
- Pagamentos deverão ser feitos preferencialmente através de quitação do boleto no banco. Aceitaremos o pagamento em dinheiro até 7 dias do vencimento do título;

	POLÍTICA	Código: P.001-CRM	Página: 2/2
		Data Elaboração / Revisão: 02/07/2021	Revisão: 02

CRM – RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

- Caso os pagamentos de títulos sejam feitos através de depósito, sem pagamento dos juros, os valores ficarão em aberto;
- A cobrança deverá ser realizada através do vendedor até o 10º dia após o vencimento;
- Entre o décimo e vigésimo dia após o vencimento dos títulos, a cobrança será feita diretamente pelo CRM;
- A documentação para protesto deverá ser conferida no 20º dia após o vencimento do título
- Após o 21º dia de vencimento os títulos serão protestados, salvo as exceções autorizadas previamente a esta data pela diretoria.
- 10 dias após o protesto confirmado, o caso deverá ser encaminhado para ação judicial;
- Clientes Pessoa Física, serão bloqueados os pneus imediatamente após o vencimento do título;
- Clientes Pessoa Jurídica, após 5 dias do vencimento serão bloqueados os pneus para produção, até quitação dos títulos em aberto;
- Ao identificar a ausência de assinatura no canhoto para protesto, a informação deverá ser passada para o vendedor responsável, que será o responsável pela quitação do título em aberto;
- A comissão paga referente a títulos que forem encaminhados para tratativas judiciais, serão descontadas do vendedor até que seja finalizado o processo judicial.

Fluxograma

