

MÓDULO 3

ROTINA BBDI

Gestão de Carteira & Garantia

Rotina semanal, tipos de contato, churn, treinamentos, impostos e processos RMA.

- › Rotina semanal — distribuição Seg-Sex
- › Prospecção, follow-up, 80/20, churn e inativos
- › Treinamentos semanais (sextas-feiras)
- › Impostos: ST e DIFAL
- › Garantia BBDI — prazos e regras
- › RMA: cancelamento, troca, garantia antecipada
- › Quiz de Fixação + Glossário

Grupo BBDI · Material de treinamento interno · Sempre ligado.

1 · Rotina Semanal

Distribuição semanal de tarefas

Dia	Manhã	12h (fixo)	Tarde
SEG	Prospecção (x4)	12h — Cobrar orçamentos	Follow-Up (x4)
TER	Manutenção 80/20	12h — Cobrar orçamentos	Sem compras (x4)
QUA	Inativos (x4)	12h — Cobrar orçamentos	Manutenção 80/20 (x4)
QUI	Sem compras	12h — Cobrar orçamentos	Manutenção 80/20
SEX	Treinamento + Churn (x4)	12h — Cobrar orçamentos	Manutenção 80/20 (x4)

■ **DICA** O obrigatório: cobrar orçamentos às 12h todo dia. O restante é flexível conforme produtividade.

2 · Gestão de Carteira

Tipos de contato — como e quando fazer

Tipo	O que é	Freq.
Prospecção	Busca novos clientes via Google Maps, ligação e abordagem direta.	Diário (x4)
Follow-Up	Prospectados que ainda não compraram. Mantenha o relacionamento.	Diário (x4)
Manutenção 80/20	Os 20% que geram 80% do faturamento. Fidelização e upsell.	Seg, Qua, Qui, Sex
Inativos	Sem compra há 6+ meses. Reative o relacionamento.	Quarta
Sem Compras	Cadastrados que nunca compraram. Estimule a 1ª compra.	Ter, Qui
Churn	3 meses sem comprar — ação urgente antes do 4º mês.	Sexta

■ **ATENÇÃO** Churn = 3 meses. Inativo = 4+ meses. Nunca deixe chegar ao 4º mês sem tentativa de contato.

3 · Treinamentos Semanais

Sextas-feiras — Treinamento e prova

Quando: toda sexta-feira, exceto no fim do mês.

Tipo	O que abrange
Treinamento de Produtos	Fontes, telas, teclados, baterias, memórias e SSDs. Slides no Drive.
Treinamento de Ferramentas	Protheus, Tableau, CRM, Chatbot, 55PBX. Simulações práticas.

■ **DICA** Após o treinamento: prova de fixação. Dúvidas: grupo Skype do time. Slides: Drive → 'treinamento'.

4 · Impostos: ST & DIFAL

Substituição Tributária e DIFAL

Substituição Tributária (ST)

O fabricante paga o imposto de toda a cadeia antecipadamente — o custo é repassado no preço. Facilita a fiscalização concentrando a cobrança em um único elo.

■ **ATENÇÃO** Verifique se o produto tem ST no estado do cliente — pode impactar o preço final.

DIFAL — Diferencial de Alíquota

Quando um produto sai de um estado para outro, o estado de destino recebe parte do ICMS.

Quando NÃO há DIFAL:

- Comprador em Lucro Real/Presumido
- Venda dentro do mesmo estado
- Fornecedor Simples Nacional (varia por estado)
- Produto isento de ICMS

■ **DICA** Dúvidas sobre ST ou DIFAL? Consulte o supervisor ou a área fiscal da BBDI.

5 · Garantia BBDI

Garantia — A maior do mercado

Produto	Prazo
Memória RAM	Vitalícia
SSD	5 anos
Fonte	36 meses
Tela	36 meses
Bateria	14 meses
Teclado	12 meses

Cobre

- Defeito de fabricação dentro do prazo
- Capacidade mínima de 75% no prazo (bateria)
- Substituição por peça nova do mesmo código — nunca conserto

Não cobre

- Dano físico / queda / invólucro aberto
- Inchaço por mau uso ou temperatura > 60°C
- Uso de fonte sem procedência
- Etiqueta removida ou adesivo colado

■ **DICA** RMA: grupobbdi.zendesk.com → canto superior direito. SAC envia todos os procedimentos por e-mail.

6 · Processos RMA

RMA — Cancelamento, Troca e Garantia

Processo	Prazo	Como funciona
Cancelamento	30 dias após NF	Produto retorna para análise. Crédito gerado (sem validade) para pagamentos realizados.
Troca	30 dias após NF	Troca por outro item. Após 30 dias: somente garantia (peça nova, mesmo código).
Garantia	Conforme produto	Substituição por peça nova. Abre via Zendesk — SAC envia procedimento por e-mail.

Garantia Antecipada — fluxo

#	Etapa	Detalhe
1	Cliente posta a peça	Fornecemos código de postagem. Cliente posta e envia rastreio.
2	Acionamento pós-venda	Envie ticket + rastreio no grupo Skype do pós-venda.

#	Etapa	Detalhe
3	Reposição enviada	Assim que postar, a reposição já é expedida.
4	Peça chega → finalização	Peça original é analisada e processo encerrado.

■■ **ATENÇÃO** Logística reversa gratuita: código de postagem fornecido por nós até 30 dias após a compra.

7 · Quiz de Fixação

Quiz — Módulo 3

1. O que é o princípio 80/20 aplicado à carteira de clientes?
2. Qual a diferença entre 'churn' e 'inativo'?
3. Quando acontecem os treinamentos semanais?
4. O que é Substituição Tributária (ST)?
5. Quando NÃO se aplica o DIFAL em uma venda?
6. Qual é a garantia de uma tela BestBattery?
7. Quais situações NÃO são cobertas pela garantia BBDI?
8. Qual é o prazo para cancelamento ou troca?
9. O que é a garantia antecipada e como solicitar?
10. O que acontece com o crédito de um cancelamento pago por Pix?

Gabarito

1. 20% dos clientes geram 80% do faturamento — priorize esses clientes.
2. Churn = 3 meses sem comprar (recuperável). Inativo = 4+ meses.
3. Toda sexta-feira, exceto fim de mês.
4. O fabricante paga o imposto de toda a cadeia antecipadamente — custo repassado no preço.
5. Mesmo estado, Lucro Real/Presumido, Simples Nacional, produto isento.
6. 36 meses.
7. Dano físico, inchaço por mau uso, fonte sem procedência, etiqueta removida.
8. 30 dias após a emissão da nota fiscal.
9. Reposição enviada ao cliente postar a peça. Solicitar no Skype pós-venda com ticket + rastreio.
10. Crédito gerado sem validade, disponível para uso em futuras compras.

8 · Glossário

Glossário — Módulo 3

Termo	Significado
80/20 (Pareto)	20% dos clientes = 80% do faturamento. Base da priorização.
Churn	Cliente com 3 meses sem comprar. Contato urgente antes do 4º mês.
Inativo	Sem compra há 6+ meses. Requer abordagem de reativação.
Follow-Up	Acompanhamento de prospectados que ainda não compraram.
RMA	Processo de devolução: cancelamento, troca ou garantia.
Logística Reversa	Postagem pelo cliente com código de postagem gratuito (até 30 dias).
ST	Substituição Tributária: fabricante paga imposto de toda a cadeia antecipadamente.
DIFAL	Diferencial de Alíquota: ICMS para o estado de destino em vendas interestaduais.
Garantia antecipada	Reposição enviada antes da peça defeituosa chegar.
Crédito BBDI	Valor de cancelamento disponível para novas compras, sem validade.

Sempre ligado.