

Técnicas de abordagem

Evitando riscos e erros na prevenção de perdas



Tipos de clientes

- **Cliente Preferencial:**
- **Cliente Potencial:**
- **Cliente Duvidoso:**



Funções do fiscal/segurança

- Introdução:

Atualmente o mercado varejista rumo para o auto-atendimento e o auto-serviço, deixando suas Unidades com um visual mais agradável, produtos mais aparentes e diminuindo a presença do vendedor. Nesta nova ótica a função tradicional dos colaboradores da Unidade se amplia, criando um novo conceito de profissional com múltiplas funções e como peça fundamental na estratégia comercial da empresa.

Neste tópico priorizaremos descrever qual a função moderna DE FISCAL/SEGURANÇA/AGENTE, de loja na prevenção de furtos, deixando claro qual autonomia e como deverá ser a interação deste no ambiente de trabalho.

Sua rotina é criada e coordenada pela Supervisão de Segurança ligada a Gerencia Geral de Operações



Funções do fiscal/segurança

Função: Inibidor / Executor

Suas funções básicas são:

- 1. Realizar a abordagem inicial
- 2. Acompanhar visualmente o suspeito;
- 3. Comunicar via rádio aos demais Fiscais de Loja da Unidade;
- 4. Realizar abordagem quando houver o alerta nas antenas
- 5. Avisar o Gerente e o Responsável da Segurança via rádio ou por qualquer outro meio de comunicação, quando houver flagrante de furto cometido;



Filmes de flagrantes de furto



Abordagem do cliente

- No caso dos clientes que param
- Libera a saída do cliente e registra
- Às vezes ocorre que o cliente passa por várias lojas antes de entrar, quando a antena dispara.
- Por esses motivos, **NUNCA se deve fazer uma acusação de roubo ou furto a um cliente, mesmo que haja suspeita.** Como dito anteriormente as abordagens



Abordagem do cliente



- O procedimento descrito acima identificados os seguintes fatores, sem exceção:
 -
 - 1. Quem é a pessoa;
 - 2. Qual é o produto;
 - 3. Onde se encontra o produto;
 - 4. Que tenhapagamento;
 - 6. Não perdeu a pessoa de Vista por nenhum segundo;
 -
- Em seguida, perguntar se o cliente.....

Furto Consumado

- **Fuga do cliente:**
- Passo 01...
- Passo 02
- Passo 03
- **Pós Furto**
- Passo 04
- Passo 05



Situações especiais de abordagem



- É importante frisar que a Equipe da Segurança Loja e o gerente da Unidade devem estar cientes que **a preservação da integridade física**, que já deve ocorrer com o falso cliente em casos de flagrante, **deve ser prioridade quando se tratar de crianças e adolescentes**, além **da preservação da imagem** (não pode expor o menor como delinqüente) **e da identidade** (não deve informar a ninguém a identidade daquela menor, isto é assunto judicial).
- **LEI Nº 8.069** - Art. 17. O direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral da criança e do adolescente, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, dos valores, idéias e crenças, dos espaços e objetos pessoais.
- **LEI Nº 8.069** - Art. 18. É dever de todos velar pela dignidade da criança e do adolescente, pondo-os a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor.

- **Menores de Idade:**
- São considerados menores de idade todos os indivíduos com idade abaixo de 18 anos, sendo crianças aquelas abaixo de 12 anos incompletos e adolescentes os que possuem idade entre 12 e 18 anos.
- É importante saber que a lei considera a criança e o adolescente como pessoas em desenvolvimento, portanto atos de humilhação, torturas e agressões, são considerados atos gravíssimos e passíveis de penas severas nos tribunais, tanto na esfera civil (punição a Coop) quanto na esfera penal (punição ao colaborador que executou o ato ilícito).
- Em abordagens a menores o fiscal de loja deve **primeiramente comunicar o gerente e o responsável pela segurança da unidade**, depois executar os procedimentos descritos neste manual. O único cuidado especial é que ao invés de chamar a polícia militar no flagrante, **deve acionar o juizado da infância e juventude**.

- **Gestantes e Idosos**

- Não existe legislação especial para as gestantes e os idosos, contudo, devido sua situação especial, devem ser tratados de forma diferenciada, uma vez que são pessoas com probabilidade maior a ter complicações de saúde que as demais.
- Imagine-se em uma abordagem qualquer a uma gestante e esta por questões físicas ou psicológicas possui complicações e perde a criança. Tanto o fiscal de loja quanto a Coop irão sofrer punições. A Coop com multas indenizatórias e o fiscal na esfera penal. O mesmo raciocínio pode ser usado para os idosos.
- Se o cliente se recusar ou demonstrar que vai passar mal, ofereça ajuda e se for o caso (se o gerente concordar), deixe sair com a mercadoria furtada. O fato deve ser registrado com a assinatura do gerente.

- **Intenção de Furto**

São Paulo, 23 de novembro de

- *As 14:35, entraram três estudantes secundarista com atitudes suspeitas, um deles se separou dos demais e tentou chamar a atenção do Fiscal de loja - João Maria. O João avisou via rádio ao fiscal Pedro Maia e juntos realizaram a abordagem inicial aos demais que imediatamente descartaram as mercadorias nas araras perto dos provadores. Seguindo o manual de abordagem, eles deixaram os indivíduos irem por terem descartado as mercadorias. Ao final do expediente relataram o fato ao gerente de Unidade.*

Pedro Maia - Fiscal de Loja

- ***Alerta das Antenas***

- ***Furto Consumado***



Degustação no interior da loja



- **Passo 01:.**
- **Passo 02:**
- **Passo 03:**
- **Passo 04:**



Registro de Ocorrências

REGISTRAR AS OCORRÊNCIAS

- Outras abordagens levando em conta a realidade do Cliente

