

Checklist de Qualidade (QA) - Consultor do Sono Volis

Este documento deve ser usado pelo Gerente de Loja e/ou pela Joice para auditar sua equipe (a recomendação é que seja feito pela Joice).

Objetivo: Avaliar a aderência da equipe comercial ao Script do Consultor do Sono, transformando atendimentos operacionais em vendas consultivas de alto valor.

Frequência Recomendada: Auditoria semanal de 3 conversas aleatórias por vendedor.

1. Dados da Auditoria

- Vendedor Avaliado: _____
 - Loja: () POA () NH () Xangri-lá
 - Data da Conversa: //____
 - Auditor: _____
-

2. A Matriz de Avaliação (Scorecard)

Marque SIM (1 ponto), NÃO (0 pontos) ou NA (Não se aplica).

I. Agilidade e Primeira Impressão

Item	Critério	Pontos
1.	O primeiro contato foi feito em até 10 minutos após o lead cair (horário comercial)?	()
2.	O vendedor se apresentou como "Consultor do Sono" e citou a Volis/Herval?	()
3.	O tom de voz foi acolhedor e profissional (evitou gírias ou frieza)?	()
4.	Usou o nome do cliente pelo menos duas vezes no início da conversa?	()

II. Diagnóstico e Sondagem

Item	Critério	Pontos
5.	O vendedor fez perguntas antes de passar qualquer preço?	()
6.	Investigou a "Dor" do cliente? (Ex: dor nas costas, insônia, alergia, cama pequena).	()
7.	Perguntou sobre preferências técnicas (Firmeza, Medida, Biotipo)?	()
8.	Evitou enviar "Tabela de Preços" ou fotos soltas sem contexto logo de cara?	()

III. Apresentação da Solução

Item	Critério	Pontos
9.	Ancorou a marca Herval/Volis (falou de confiança, garantia ou tecnologia)?	()
10.	Conectou o produto à dor do cliente? (Ex: "Esse modelo é ideal para sua lombar...")	()
11.	Enviou áudio ou foto real/vídeo da loja para tangibilizar o produto?	()

IV. Fechamento e Conversão - Foco no PDV

Item	Critério	Pontos
12.	O objetivo principal foi Agendar a Visita e não vender online?	()
13.	Utilizou o Gatilho do Brinde/Cupom para incentivar a ida à loja?	()
14.	Sugeriu duas opções de horário? (Ex: "Prefere hoje à tarde ou amanhã de manhã?")	()
15.	Enviou a localização da loja ao final do convite?	()

3. Cálculo da Nota Final

- Total de Pontos Possíveis: 15 (considerando que todos se aplicam).
- Total de Pontos Obtidos: _____

Fórmula: (Pontos Obtidos ÷ 15) x 100 = Nota Final: _____%

Classificação do Atendimento:

- 0% a 59% (Crítico): Atendente "Tirador de Pedido". Precisa de retreinamento urgente. Perde vendas.
- 60% a 85% (Em evolução): Segue o básico, mas falha no diagnóstico ou no fechamento. Precisa de ajuste fino.
- 86% a 100% (Expert): Verdadeiro Consultor do Sono. Domina a conversa e converte visitas.

Como calcular

Exemplo: A vendedora obteve 10 pontos na avaliação.

Fórmula: $(\text{Pontos Obtidos} \div 15) \times 100 = \text{Nota Final: } \underline{\hspace{2cm}}\%$

Cálculo: $(10 \div 15) \times 100 = \text{Nota Final: } \underline{\hspace{2cm}}\%$

Então: $0,66 \times 100 = \text{Nota Final: } 66\%$

Resultado: Em evolução.

4. Feedback Qualitativo

Use este espaço para anotar o que deve ser passado ao vendedor no feedback 1:1.

- Ponto Forte (O que manter):
 - ---
 - Ponto de Melhoria (O que corrigir na próxima):
 - ---
 - (Ex: "Você passou o preço muito rápido, lembre-se de perguntar sobre a dor nas costas antes.")
-

Como implementar na rotina (Sugestão de Governança)

Para que esse checklist seja aplicado, sugerimos a seguinte rotina na Matriz RACI:

1. Responsável (R): Joice. Deve auditar 3 atendimentos (escolhidos aleatoriamente) de cada vendedor toda sexta-feira.
2. Aprovador (A): Lourdes (Volis). Recebe o resultado das avaliações por loja.
3. Consultado (C): Equipe V4. Analisa os dados para entender se o problema é lead desqualificado ou atendimento ruim.
4. Informado (I): Vendedores. Eles recebem o feedback individual na segunda-feira de manhã.