



GESTOK



UNIDADE DE TREINAMENTO FORD

Nome: _____

Distribuidor: _____

Material exclusivo para uso interno de treinamento da Rede de Distribuidores Ford.

Versão 01 - Novembro/2010.

A Ford reserva o direito de alterar as informações contidas neste material a qualquer tempo, ou mesmo descontinuí-las, independente de aviso ou comunicação e sem incorrer em obrigações ou responsabilidades de qualquer espécie. Este material foi produzido exclusivamente para uso interno em treinamento da Rede de Distribuidores Ford e não pode ser reproduzido sem a autorização por escrito da Ford U - Unidade de Treinamento Ford.

O conteúdo desta página, incluindo: texto, imagens, marcas, logotipos, slogans, desenhos, é de propriedade da Ford Motor Company, S.A. de C.V.. Está proibido seu uso, modificação, destruição, reprodução, total ou parcial sem autorização de seu legítimo titular. Todos os direitos reservados. Qualquer não cumprimento disposto por esse parágrafo constitui uma violação da lei.

Este Material contém 122 páginas incluindo capa e contra capa.

Consulte sempre o FMC Dealer e o Portal de Treinamento Ford U.

Copyright © 2010 Ford Motor Company do Brasil Ltda.

Prezado Distribuidor Ford,

É com grande satisfação que apresentamos a você novas ferramentas do sistema GESTOK, agora com o foco em Vendas. E como todos já conhecem, o GESTOK não é só um sistema de gerenciamento de estoques de peças. As novas funções do sistema vieram para auxiliar ainda mais a nossa atuação no mercado.

O objetivo desta apostila é capacitá-lo com informações precisas e habilitar as pessoas a utilizarem de forma eficaz o sistema de gerenciamento GESTOK (item Vendas) e demonstrar ainda, a importância/benefícios que este sistema possui com o seu manuseio correto.

Aproveite este material!

Boa leitura!



Lucineia Perez

Ford U - Unidade de Treinamento Ford
DRD - Desenvolvimento da Rede de Distribuição



1. Ícones usados nesta Apostila	5
2. Introdução.	7
3. Histórico sistema GESTOK.	8
4. Como acessar?	9
5. Vendas:	12
5.1. Relatório de vendas de peças:	14
5.1.1. Vendas diárias;	15
5.1.2. Histórico de vendas;	42
5.1.3. Compras de peças “c” x vendas;	49
5.1.4. Relatório detalhado de vendas.	52
5.2. Análise estratégica:	56
5.2.1. Segmentação de clientes;	57
5.2.2. Análise por tipo de venda;	68
5.2.3. Retenção de clientes.	76
5.3. Acompanhamento de vendas:	80
5.3.1. Potencial de vendas de peças;	81
5.3.2. Acompanhamento potencial de vendas de peças;	94
5.3.3. Registro de prospectos;	102
5.3.4. Acompanhamento de prospectos;	106
5.3.5. Perfil do cliente;	112
5.3.6. Reatribuição de vendedor;	114
5.3.7. Histórico de reatribuição de vendedor.	118
6. Conclusão.	121



1.1. Importante



O ícone “importante” simboliza que a informação que está sendo descrita é fundamental para que a tarefa ou processo funcione corretamente e que apresente os resultados desejados.

1.2. Dica



O ícone “dica” significa que é possível obter alguma informação diferente ou de um modo mais fácil. Para isso, basta proceder conforme orientações escritas neste ponto.

1.3. Bloqueado



Quando aparecer o ícone “bloqueado” significa que esta função do sistema não está disponível para sua consulta, pois é de acesso exclusivo:

- Ao administrador do sistema;
- Ao supervisor ou consultor da regional Ford;
- Ao gerente ou supervisor de peças do Distribuidor;
- É uma funcionalidade específica de utilização da Ford México, que não se aplica ao Brasil.

Quando você entrar em alguma opção do sistema não disponível para seu acesso, aparecerá esta tela com mensagem:



1.4. Exportar



O ícone “exportar” simboliza que é possível transferir automaticamente os dados apresentados no sistema para um arquivo Excel.

1.5. Lupa



O ícone “lupa” indica a existência de uma ferramenta avançada que auxilia a busca e o preenchimento dos dados requisitados em um determinado item do sistema.

1.6. PDF



O ícone “PDF” significa que é possível gerar um arquivo fechado, não editável, com os dados apresentados no sistema.



Devido a necessidade de destacar a importância do Departamento de Peças para nossos Clientes e toda Rede Ford, foi desenvolvido no ano de 2008, o sistema GESTOK.

Com o sucesso do uso desse sistema, lançamos neste ano de 2010, a 2ª fase do treinamento, porém agora com foco específico em vendas de peças.

A seguir, será apresentada essa nova ferramenta que veio para complementar ainda mais nossa atuação no mercado de peças.

Este manual está organizado em capítulos, para facilitar o acesso ao tipo de relatório específico que o Distribuidor deseja pesquisar.

Boa Leitura!



The screenshot shows the GESTOK - Gestão de Estoque e Vendas dos Distribuidores interface. At the top, there's a header with the Ford logo, the date '20 de maio de 2010', and the system title. On the right, there's a user information box with 'Nome: XXXXXXXXXXX XXXXXXXXX' and 'Distribuidor: 99999- XXXXXXXX'. Below the header is a navigation bar with tabs: 'Inventário' (1), 'Vendas' (4), 'Compras', 'Relatórios' (2), and 'Administração' (3). The main content area is divided into several sections:

- Atualizações do Sistema:** A list of system updates with status icons (warning, success) and timestamps.
- Mensagem (1):** A red 'Atenção:' message stating 'Não esqueça de carregar os arquivos diariamente.'
- Banner (1):** An image of a silver Ford Ka car.
- Inventário (X 1000):** A table showing inventory levels:

Inventário peças de alto giro	\$ 50
Inventário peças de médio giro	\$ 5
Inventário peças de baixo giro	\$ 0
Total do Inventário	\$ 55
- Vendas (X 1000):** A table showing sales data:

Dia anterior	\$ 0
Mensal	\$ 90
- Compras (X 1000):** A section for purchase data, currently empty.
- Link (3):** A list of links: [FORD](#), [FMCDEALER](#), and [CLUBE DO BOM ATENDIMENTO FORD](#).

At the bottom, there's a legal disclaimer: 'O conteúdo desta página, incluindo: texto, imagens, marcas, logotipos, slogans, desenhos, é de propriedade da Ford Motor Company, S.A. de C.V.. Está proibido seu uso, modificação, destruição, reprodução, total ou parcial sem autorização de seu legítimo titular. Todos os direitos reservados. Qualquer não cumprimento disposto por esse parágrafo constitui uma violação da lei.'

A 1ª fase do treinamento tinha como objetivo falar sobre a importância da administração e do abastecimento adequado do estoque e como este fator influencia na excelência do atendimento e Satisfação do Cliente no pós venda. Os menus INVENTÁRIO (1), RELATÓRIOS (2) e ADMINISTRAÇÃO (3) foram assuntos abordados na 1ª fase.



Para maiores informações sobre esses assuntos, consulte o manual da 1ª fase do sistema GESTOK.

E com o sucesso da utilização desse sistema, foi lançado no ano de 2010, a 2ª fase do treinamento, com foco em VENDAS (4).

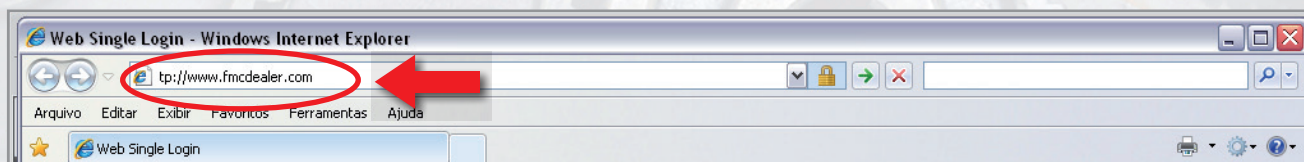
A 2ª fase tem como objetivo tornar o pós venda mais rentável, ou seja, como investir mais o tempo do Distribuidor nas vendas e consequentemente vender muito mais com qualidade e fidelização.



Inicialmente, iremos retomar algumas informações de acesso do sistema GESTOK, já vistos na 1ª fase.

Há duas formas de acesso:

- Portal FMC Dealer



Para acessar o sistema, digite o endereço do FMC <http://www.fmcdealer.com> na barra de endereços do navegador e tecla "ENTER". Na tela de entrada do sistema (LOGIN), digite o usuário e senha e em seguida, você será direcionado para a tela inicial do FMC.

Autenticação de Usuários

Ao acessar este sistema, eu concordo com os seguintes termos e condições:
Ford Motor Company é proprietária de todos os direitos sobre esta aplicação e pretende resguardar a segurança das informações. Aqueles que acessarem o aplicativo não devem copiar ou imprimir suas telas, exceto para uso dentro do próprio distribuidor, ou disponibilizar a informação sem a autorização formal da Ford Motor Company.

Insira seu usuário e senha para entrar.

Empregados podem acessar utilizando seu CDS ID e senha.

USUÁRIO:

SENHA:

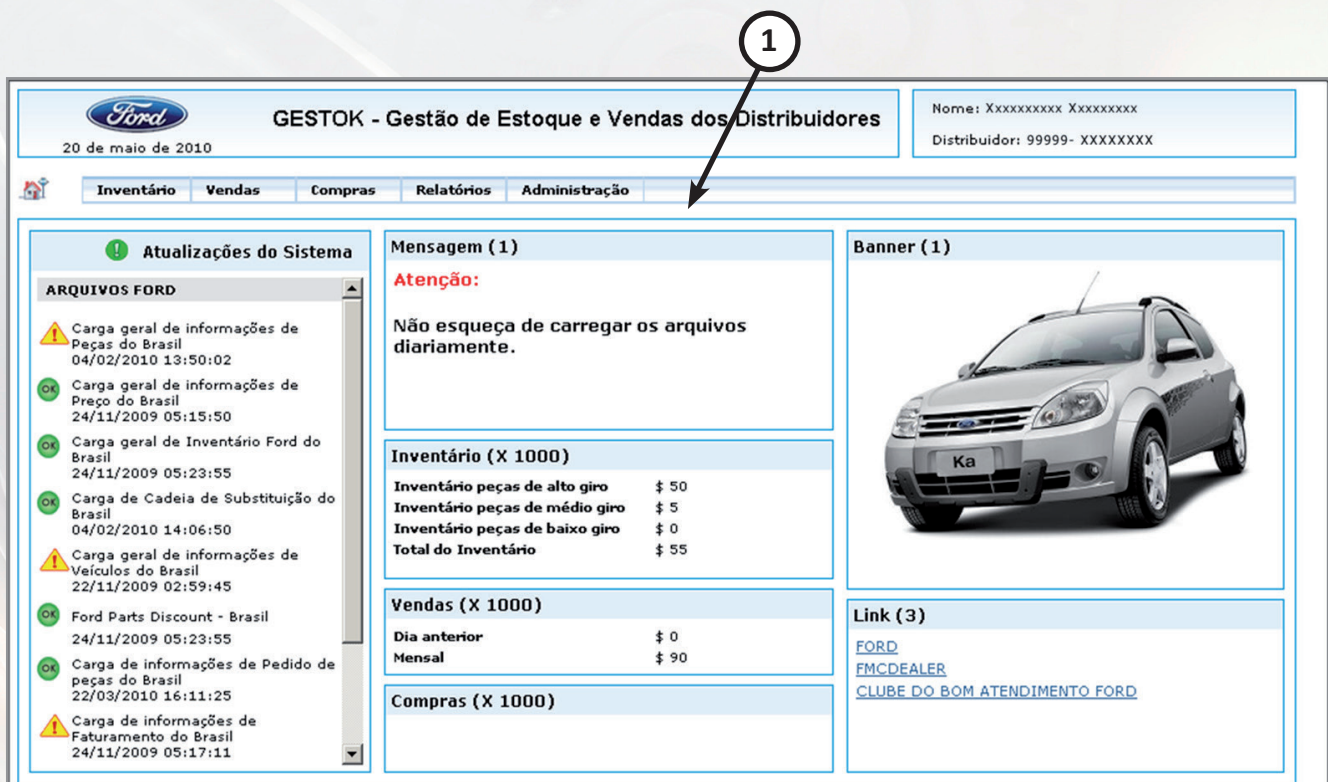
ATENÇÃO: NUNCA COMPARTILHE SEU USUÁRIO E SENHA

Distribuidores: Para reiniciar sua senha, utilizando seu Perfil de Perguntas & Respostas, [clique aqui](#).

NOTA: Se você precisa fazer o login usando código securid [clique aqui](#)



Para acessar o sistema GESTOK, clique na aba “PEÇAS E SERVIÇOS” e em seguida, no menu lateral inferior direita da tela, clique no link “GESTOK”.



Esta é a página inicial (1) do sistema GESTOK.



- Link de acesso direto

Para acessar o sistema você pode utilizar o link de acesso direto:

www.vip.dealerconnection.com/VIPWeb/authorize.do

Em caso de primeiro acesso o responsável deverá enviar um e-mail para **gestok@ford.com** informando:

- Usuário do FMC Dealer;
- Distribuidor ou DN;
- Função (gerente de peças, supervisor/coordenador ou vendedor);
- Código do colaborador (que já está atribuído em seus sistemas de gestão de peças).

Caso o usuário já possua acesso, este deverá informar apenas:

- Função (gerente de peças, supervisor/coordenador ou vendedor);
- Código do colaborador (que já está atribuído em seus sistemas de gestão de peças).



GESTOK - Gestão de Estoque e Vendas dos Distribuidores

Nome: XXXXXXXXX XXXXXXXXX
Distribuidor: 99999- XXXXXXXX

Inventário
Vendas
Compras
Relatórios
Administração

Atualizações do Sistema

ARQUIVOS FORD

- Carga geral de informações de Peças do Brasil 04/02/2010 13:50:02
- Carga geral de informações de Preço do Brasil 24/11/2009 05:15:50
- Carga geral de Inventário Ford do Brasil 24/11/2009 05:23:55
- Carga de Cadeia de Substituição do Brasil 04/02/2010 14:06:50
- Carga geral de informações de Veículos do Brasil 22/11/2009 02:59:45
- Ford Parts Discount - Brasil 24/11/2009 05:23:55
- Carga de informações de Pedido de peças do Brasil 22/03/2010 16:11:25
- Carga de informações de Faturamento do Brasil 24/11/2009 05:17:11

Mensagem (1)

Atenção:

Não esqueça de carregar os arquivos diariamente.

Banner (1)

Link (3)

[FORD](#)

[FMCDEALER](#)

[CLUBE DO BOM ATENDIMENTO FORD](#)

Inventário (X 1000)

Inventário peças de alto giro	\$ 50
Inventário peças de médio giro	\$ 5
Inventário peças de baixo giro	\$ 0
Total do Inventário	\$ 55

Vendas (X 1000)

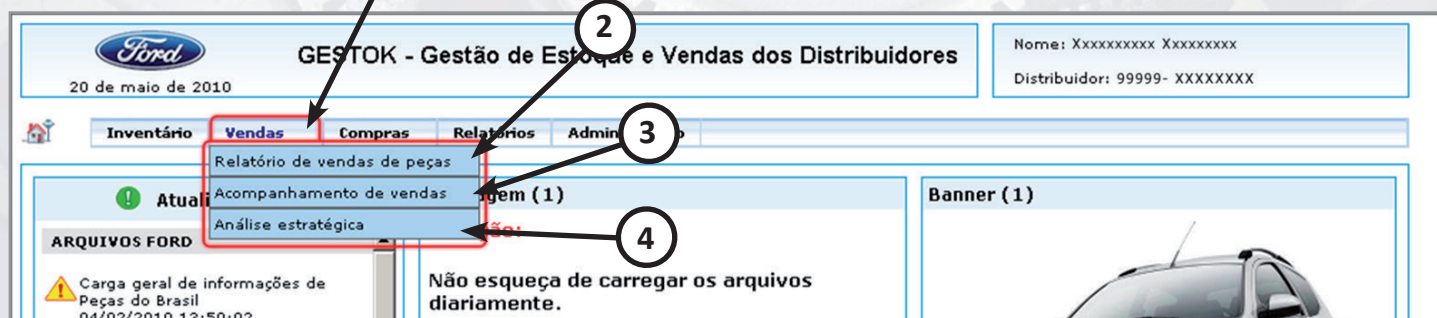
Dia anterior	\$ 0
Mensal	\$ 90

Compras (X 1000)

O conteúdo desta página, incluindo: texto, imagens, marcas, logotipos, slogans, desenhos, é de propriedade da Ford Motor Company, S.A. de C.V.. Está proibido seu uso, modificação, destruição, reprodução, total ou parcial sem autorização de seu legítimo titular. Todos os direitos reservados. Qualquer não cumprimento disposto por esse parágrafo constitui uma violação da lei.

Na página inicial, existem ainda, informações importantes que fazem parte do conteúdo do menu VENDAS (1).

Na área em destaque (2), são apresentados os valores em reais das vendas realizadas, tanto do dia anterior quanto o acumulado do mês. O título Vendas (x1000) significa que os valores apresentados devem ser multiplicados por 1000. Caso o usuário do Distribuidor estiver associado a um Grupo de Distribuidores, essa informação será o valor total das vendas de todos os Distribuidores do Grupo.



O menu VENDAS (1) é dividido por diferentes tipos de relatórios:

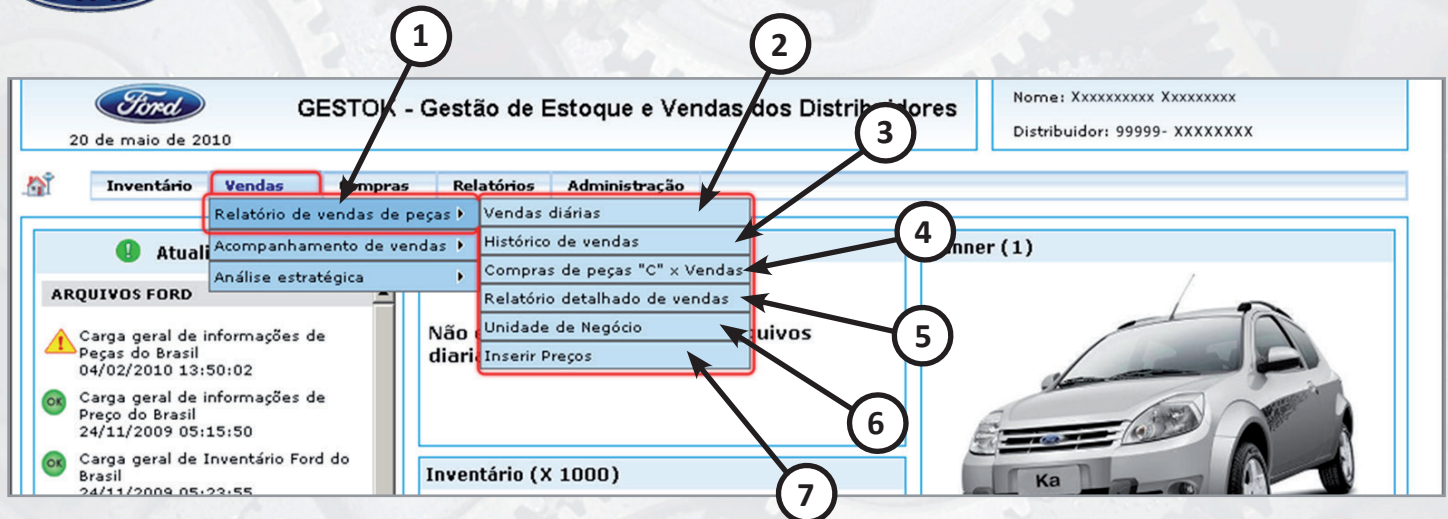
- RELATÓRIO DE VENDAS DE PEÇAS (2);
- ACOMPANHAMENTO DE VENDAS (3);
- ANÁLISE ESTRATÉGICA (4).

É importante lembrar que, para o usuário apenas visualizar os tipos de relatórios que existem, basta passar o mouse sobre o menu. Para acessar qualquer item, basta dar apenas um clique (com o botão esquerdo do mouse) no tipo de relatório escolhido.

Em cada relatório existem alguns filtros ou parâmetros mandatórios a serem selecionados para que estes sejam gerados; o próprio sistema sempre avisará, caso o usuário não tenha completado as informações necessárias.

A seguir veremos cada um destes relatórios e suas composições.



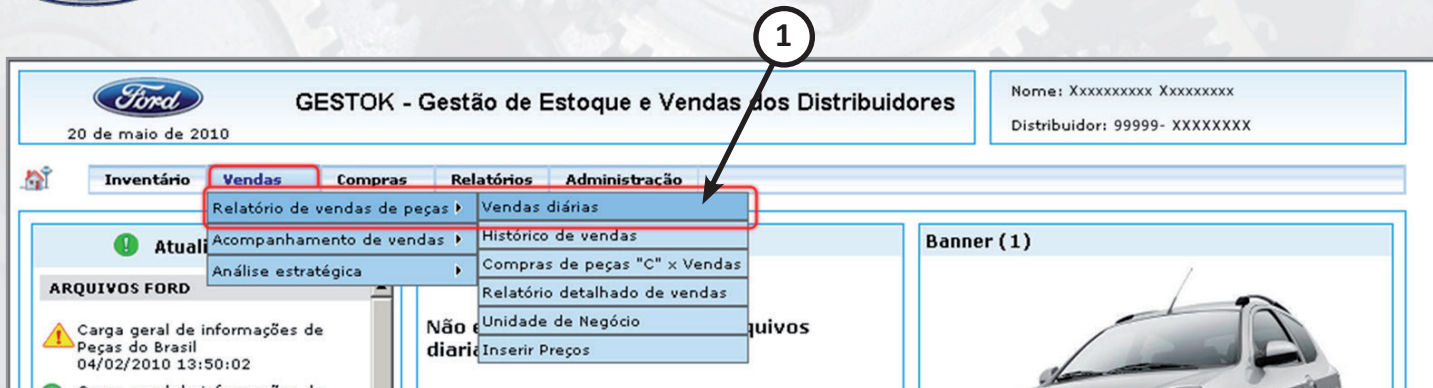


O sub menu de VENDAS DE PEÇAS (1) é composto pelos seguintes relatórios:

- VENDAS DIÁRIAS (2);
- HISTÓRICO DE VENDAS (3);
- COMPRA DE PEÇAS "C" X VENDAS (4);
- RELATÓRIO DETALHADO DE VENDAS (5);
- UNIDADE DE NEGÓCIO (6);
- INSERIR PREÇOS (7).



É importante mencionar que, os dois últimos itens (UNIDADE DE NEGÓCIO (6) e INSERIR PREÇOS (7)) não serão mencionados nesta apostila, pois são ferramentas de administração do sistema.



O primeiro item do relatório de vendas de peças é o relatório de VENDAS DIÁRIAS (1).

Conforme demonstrado na tela acima, o usuário deverá passar o mouse sobre o menu e em seguida clicar em VENDAS DIÁRIAS (1). **Este relatório tem como objetivo acompanhar as vendas diárias.**

A seguir, veremos com gerar este relatório.



1
GESTOK - Gestão de Estoque e Vendas dos Distribuidores

Nome: XXXXXXXXX XXXXXXXXX
 Distribuidor: 99999- XXXXXXXX

20 de maio de 2010

Inventário Vendas Compras Relatórios Administração

Você está em Vendas / Relatório de vendas de peças / Vendas diárias / Pesquisa

Tipo de informação: Total de Vendas
Tipo de venda: <Selecione um>
CPSC: <Selecione um>
Estado: <Selecione um>
Cidade: <Selecione um>
CEP:
CPF Cliente:
Objetivo mensal de vendas: 700.000,00

Use CTRL para selecionar mais de uma opção
Unidade de Negócio:
 FORD ACESSÓRIOS
 FORD COLISÃO
 FORD MANUTENÇÃO
 ADICIONAR >>
 << REMOVER

Distribuidor:
 9999 - XXXXXXXX
 ADICIONAR >>
 << REMOVER

Grupo:
 ADICIONAR >>
 << REMOVER

Vendedor:
 <Selecione um>

2

3

4

5

(*) Esses campos não se aplicam para o Brasil

Cancelar Procurar

O conteúdo desta página, incluindo: texto, imagens, marcas, logotipos, slogans, desenhos, é de propriedade da Ford Motor Company, S.A. de C.V.. Está proibido seu uso, modificação, destruição, reprodução, total ou parcial sem autorização de seu legítimo titular. Todos os direitos reservados. Qualquer não cumprimento disposto por esse parágrafo constitui uma violação da lei.

Após clicar em vendas diárias, o sistema apresentará esta tela.

Neste tipo de relatório os filtros mandatórios são:

- TIPO DE INFORMAÇÃO (1), subdividido em:
 - Total de Vendas (caso essa opção seja selecionada, o sistema habilitará outro campo chamado OBJETIVO MENSAL DE VENDAS (2), que possibilitará o usuário inserir o objetivo de vendas em reais, definido pelo próprio Distribuidor);
 - Total de Lucro Bruto;
 - Quantidade de Vendas;
 - Devoluções (Quantidade);
- UNIDADE DE NEGÓCIO (3) ou DISTRIBUIDOR (4) ou GRUPO (5), sendo que a seleção de um deles sempre será obrigatória.



GESTOK - Gestão de Estoque e Vendas dos Distribuidores

20 de maio de 2010
 Nome: XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX
 Distribuidor: 99999- XXXXXXXXXX

Inventário Vendas **Compras** Relatórios Administração

Você está em Vendas / Relatórios de vendas de peças / Vendas diárias / Pesquisa

Use CTRL para selecionar mais de uma opção

Tipo de informação: Total de Vendas

Tipo de venda: <Selecione um>

CPSC: <Selecione um>

Estado: <Selecione um>

Cidade: <Selecione um>

CEP:

CPF Cliente:

Objetivo mensal de vendas: 700.000

Unidade de Negócio:

FORD ACESSÓRIOS
 FORD COLISÃO
 FORD MANUTENÇÃO

Distribuidor:

ADICIONAR >> 9999 - XXXXXXXXXX
 << REMOVER

Grupo:

ADICIONAR >>
 << REMOVER

Vendedor:

<Selecione um>

(*) Esses campos não se aplicam para o Brasil

Cancelar Procurar

O conteúdo desta página, incluindo: texto, imagens, marcas, logotipos, slogans, desenhos, é de propriedade da Ford Motor Company, S.A. de C.V.. Está proibido seu uso, modificação, destruição, reprodução, total ou parcial sem autorização de seu legítimo titular. Todos os direitos reservados. Qualquer não cumprimento disposto por esse parágrafo constitui uma violação da lei.

Existem ainda, outros tipos de filtros que podem ser utilizados opcionalmente, como:

- TIPO DE VENDA (6), subdividido em:
 - Atacado;
 - Varejo;
 - Vendas de Oficina;
 - Companhias de Seguro;
 - Garantia;
- ESTADO (7)
- CIDADE (8);
- CEP (9);
- CPF/CNPj (10);
- VENDEDOR (11).



GESTOK - Gestão de Estoque e Vendas dos Distribuidores

20 de maio de 2010
 Nome: XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX
 Distribuidor: 99999- XXXXXXXXXX

Inventário Vendas Compras Rel **1** Administração

Você está em Vendas / Relatório de vendas de peças / Vendas diárias / Pesquisa

Tipo de informação: <Selecione um>
Tipo de venda: <Selecione um>
 CPSC: Total de Vendas
 Estado: Total Lucro Bruto
 Cidade: Quantidade de vendas
 CEP: Devoluções (Quantidade)
 CPF Cliente: <Selecione um>
 Objetivo mensal de vendas: 700.000,00

Use CTRL para selecionar mais de uma opção
Unidade de Negócio:
 FORD ACESSÓRIOS ADICIONAR >>
 FORD COLISÃO << REMOVER
 FORD MANUTENÇÃO
Distribuidor:
 9999 - XXXXXXXXXXXX ADICIONAR >>
 << REMOVER
Grupo:
 ADICIONAR >>
 << REMOVER
Vendedor:
 <Selecione um> **2**

(*) Esses campos não se aplicam para o Brasil
 Cancelar Procurar

O conteúdo desta página, incluindo: texto, imagens, marcas, logotipos, slogans, desenhos, é de propriedade da Ford Motor Company, S.A. de C.V.. Está proibido seu uso, modificação, destruição, reprodução, total ou parcial sem autorização de seu legítimo titular. Todos os direitos reservados. Qualquer não cumprimento disposto por esse parágrafo constitui uma violação da lei.

Neste primeiro relatório, vamos conhecer detalhadamente cada filtro.

Utilizando o filtro tipo de informação por TOTAL DE VENDAS (1), o relatório apresentará informações pelo valor de vendas.

Após selecionar os dados nos filtros, clique em "PROCURAR" (2).

GESTOK - Gestão de Estoque e Vendas dos Distribuidores
Nome: XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX
Distribuidor: 99999- XXXXXXXXX

20 de maio de 2010

Inventário Vendas Com Relatórios Administração

Você está em Vendas / Relatório de vendas de peças / Vendas diárias / Acompanhamento diário do total de vendas

Filtrar por: [Todos Distribuidor] Tipo de informação: [] de Vendas Objetivo mensal de vendas: [700.000,00]

Acompanhamento diário do total de vendas

Total diário de vendas por Unidade de Negócio

Tendência diária do total de vendas

Mai 2010 Acompanhamento diário de Vendas de Peças

Informações: 11/05/2010

Dias úteis: 26 Dias corridos: 8 Dias pendentes: 18

Objetivo mensal de vendas: \$ 700.000 Objetivo diário de vendas: \$ 26.923

Vendas de peças

Vendas - Mês anterior			Vendas - Mês corrente			M/P		Objetivo de Absorção	
Abr 2010	Diário	Acumulado	Mai 2010	Diário	Acumulado	Diário	Acumulado	Diário	Acumulado
8	21	88	8	0	52	-21	-36	0,0%	27,5%
9	30	118	10	38	90	8	-28	142,1%	41,8%
10	2	120	11		90	-2	-30		
12	12	132	12		90	-12	-42		

Exportar para Excel Voltar

O conteúdo desta página, incluindo: texto, imagens, marcas, logotipos, slogans, desenhos, é de propriedade da Ford Motor Company, S.A. de C.V.. Está proibido seu uso, modificação, destruição, reprodução, total ou parcial sem autorização de seu legítimo titular. Todos os direitos reservados. Qualquer não cumprimento disposto por esse parágrafo constitui uma violação da lei.

Após clicar em “Procurar” na tela anterior, o sistema apresentará esta tela com informações de acordo com os filtros selecionados.

Neste relatório, as informações podem ser geradas em diferentes tipos de leituras. Ao lado esquerdo da tela, temos 3 botões diferentes, que permitem diferentes tipos de análises:

- ACOMPANHAMENTO DIÁRIO DO TOTAL DE VENDAS (1);
- TOTAL DIÁRIO DE VENDAS POR UNIDADE DE NEGÓCIO (2);
- TENDÊNCIA DIÁRIA DO TOTAL DE VENDAS (3).

A seguir, veremos detalhadamente cada uma delas.



GESTOK - Gestão de Estoque e Vendas dos Distribuidores

Nome: XXXXXXXXXXX XXXXXXXXX
Distribuidor: 99999- XXXXXXXX

de maio de 2010

Inventário Vendas Compras Relatórios Administração

Você está em Vendas / Relatório de vendas de p   Vendas diárias / Acompanhamento diário do total de v  

Filtrar por: [Todos Distribuidor] Tipo de inform   Total de Vendas: Objetivo mensal de vendas: [700.000,00]

Acompanhamento diário do total de vendas
Total diário de vendas por Unidade de Negócio
Tendência diária do total de vendas

Maio 2010 Acompanhamento diário de Vendas de Peças
Informa  es de 11/05/2010

Dias   teis 26

Dias corridos 8

Dias pendentes 18

Objetivo mensal de vendas \$ 700.000

Objetivo diário de vendas \$ 26.923

No relatório de ACOMPANHAMENTO DIÁRIO DO TOTAL DE VENDAS (1) são apresentadas as seguintes informa  es:

- DIAS ÚTEIS (2): neste campo consta a quantidade de dias úteis (segunda a sexta-feira) no mês corrente/atual;
- DIAS CORRIDOS (3): neste campo consta a quantidades de dias úteis que já se passaram;
- DIAS PENDENTES (4): neste campo consta a quantidade de dias úteis que faltam para acabar o mês;
- OBJETIVO MENSAL DE VENDAS (5): neste campo consta o valor do objetivo mensal de vendas, estabelecido pelo próprio Distribuidor e inserido na tela de parâmetros;
- OBJETIVO DIÁRIO DE VENDAS (6): neste campo consta o valor do objetivo diário de vendas (valor é igual ao valor do objetivo mensal dividido pelos dias úteis).

