

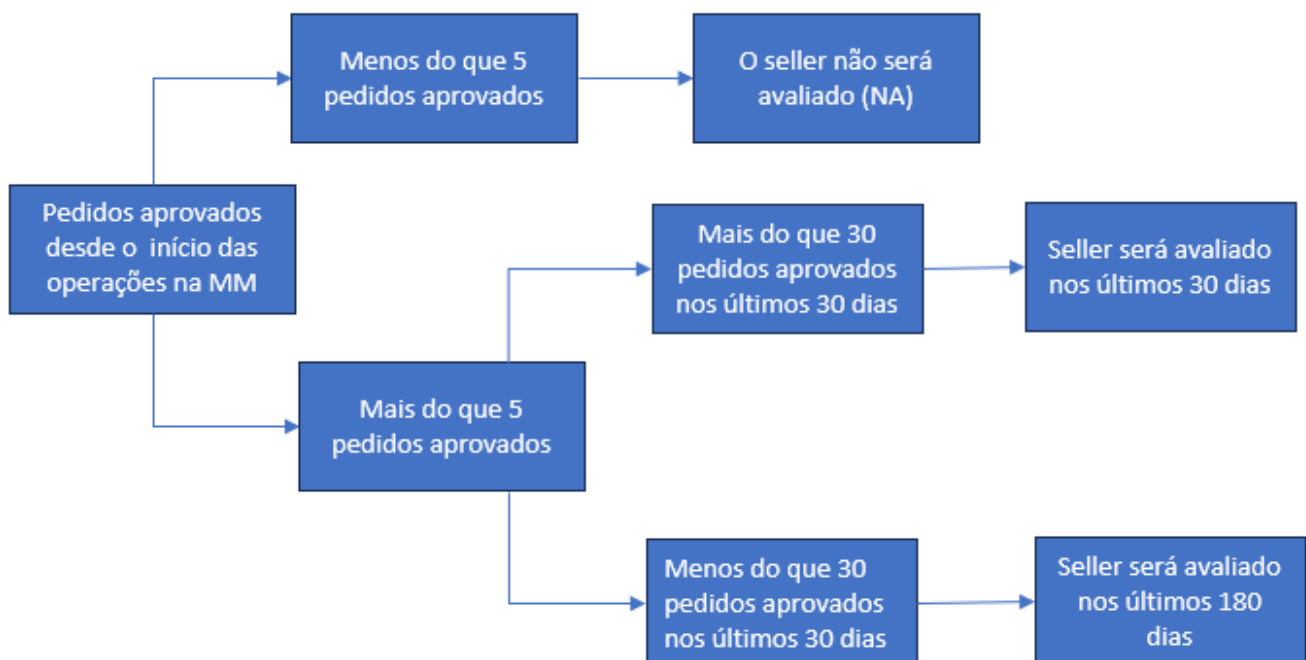
## MANUAL DO LOJISTA – MADEIRAMADEIRA

### 1. Score do Lojista

O score do vendedor é uma métrica importante para avaliar e monitorar a qualidade das operações do lojista no nosso marketplace. Com base nessas informações, os vendedores podem ajustar suas estratégias, melhorar seu atendimento ao cliente, otimizar processos logísticos e, conseqüentemente, aumentar a satisfação do cliente. Como benefício, é possível ter maior destaque para sua loja, trazendo maior confiabilidade para os clientes e possibilitando o crescimento saudável e contínuo da sua loja.

A avaliação do score do Lojista funcionará da seguinte forma:

- Caso o Lojista possua menos de 5 pedidos desde o início do marketplace, não passará por nenhuma avaliação
- Caso o Lojista possua menos de 30 pedidos nos últimos 30 dias, será avaliado no período de 180 dias.
- Caso o Lojista possua mais de 30 pedidos nos últimos 30 dias, será avaliado em 30 dias



### Como vai funcionar?

O score será composto pelos indicadores de qualidade descritos abaixo, onde cada uma terá um peso para compor o Score do Lojista.

Indicadores de Qualidade	Descrição	Peso
Taxa de Atraso na Expedição	Total de Pedidos expedidos fora do prazo prometido ao cliente / total de pedidos aprovados no período	25%
Taxa de Atraso na Entrega	Total de Pedidos entregues fora do prazo prometido ao cliente / Total de pedidos prometidos no período	35%
Taxa de Mediação	Total de Pedidos mediados pela madeira / Total de pedidos aprovados no período	10%
Taxa de Cancelamento	Total de pedidos cancelados / Total de pedidos aprovados no período	20%
Taxa de Reclamação	Total de Pedidos que geraram reclamações de clientes / Total de pedidos aprovados no período	10%

Para cada indicador é possível ter uma performance diferente e uma nota, conforme a tabela abaixo:

Nota	Taxa de Atraso na Entrega	Taxa de Atraso na Expedição	Taxa de Cancelamento	Taxa de Reclamação	Taxa de Mediação
0	>=10,01%	>= 10,01%	>=7,01%	>=40,00%	>= 7,01%
1	8,01% a 10,00%	7,01% a 10,00%	6,01% a 7,00%	30,01% a 40,00%	6,01% a 7,00%
2	6,01% a 8,00%	5,01% a 7,00%	5,01% a 6,00%	24,01% a 30,00%	5,01% a 6,00%
3	4,01% a 6,00%	3,01% a 5,00%	4,01% a 5,00%	18,01% a 24,00%	4,01% a 5,00%
4	2,01% a 4,00%	1,51% a 3,00%	3,01% a 4,00%	12,01% a 18,00%	3,01% a 4,00%
5	0,00% a 2,00%	0,00% a 1,50%	0,00% a 3,00%	0,00% a 12,00%	0,00% a 3,00%

Para compor o score do Lojista, será feita uma média ponderada entre as notas de cada indicador e seus respectivos pesos. Conforme detalhado abaixo:

$$\frac{\text{Nota Atraso na Entrega} * 25\% + \text{Nota Atraso na Expedição} * 25\% + \text{Nota Cancelamento} * 20\% + \text{Nota Reclamação} * 15\% + \text{Nota Mediação} * 15\%}{25\%+25\%+20\%+15\%+15\%}$$

### **Vamos para alguns exemplos?**

Separamos alguns exemplos para facilitar seu entendimento.

Vamos supor que nos últimos 30 dias você teve 150 pedidos aprovados.  
Dessa forma, você tem mais de 30 pedidos aprovados e então será avaliado no período de 30 dias.

### Atraso na Entrega

Quando não há o cumprimento da data de entrega prometida ao cliente, temos um atraso na entrega. Vamos imaginar que a sua loja teve 143 dos pedidos aprovados não cancelados, e prometidos para a entrega nos últimos 30 dias. Desses, 5 foram entregues já em atraso e 5 pedidos encontram-se pendentes de entrega, também em atraso.

- 5 pedidos entregues com atraso
- 5 pedidos em andamento atrasados
- 143 pedidos prometidos para a entrega (não cancelados) nos últimos 30 dias

Taxa de atraso =  $(5 + 5) / 143 = 6,9\%$

Neste caso, a sua taxa de entrega seria 6,9% e a sua nota 4 para este indicador.

Nota	Taxa de Atraso na Entrega
0	$\geq 13,01\%$
1	11,01% a 13,00%
2	9,01% a 11,00%
3	7,01% a 9,00%
4	5,01% a 7,00%
5	0,00% a 5,00%

### Atraso na Expedição

Quando o pedido não é enviado no prazo prometido, temos um atraso na expedição. Essa etapa do ciclo do pedido está 100% dentro da sua operação e é um fator fundamental para a satisfação dos clientes e o sucesso da sua loja. Vamos imaginar que nos últimos 30 dias foram aprovados 150 pedidos, ou seja, esses pedidos precisam ser enviados na data prometida. Desses pedidos, você expediu 10 com atraso e 5 pedidos permanecem pendentes de expedição com atraso, ou seja, sem envio.

- 10 pedidos expedidos com atraso nos últimos 30 dias
- 5 pedidos em andamento atrasados já na expedição
- 150 pedidos aprovados últimos 30 dias

Taxa de atraso =  $(10+5) / 150 = 10\%$

Neste caso, a sua taxa de atraso na expedição seria 10% e a sua nota 2 para este indicador.

Nota	Taxa de Atraso na Expedição
0	>= 12,01%
1	10,01% a 12,00%
2	8,01% a 10,00%
3	6,01% a 8,00%
4	4,01% a 6,00%
5	0,00% a 4,00%

### Cancelamento

A taxa de cancelamento refere-se à porcentagem de pedidos que são cancelados pelos clientes ou pela sua loja. Vamos imaginar que nós últimos 30 dias a sua loja teve 7 pedidos cancelados dos 150 pedidos aprovados.

- 7 pedidos cancelados nos últimos 30 dias
- 150 pedidos aprovados nos últimos 30 dias

Taxa de cancelamento =  $7 / 150 = 4,67\%$

Neste caso, seu indicador de cancelamento seria 4,67% e a sua nota 3.

Nota	Taxa de Cancelamento
0	>=7,01%
1	6,01% a 7,00%
2	5,01% a 6,00%
3	4,01% a 5,00%
4	3,01% a 4,00%
5	0,00% a 3,00%

*\*Consulte o FAQ para checar quais os cancelamentos que são considerados.*

### Reclamação

Vamos imaginar que nos últimos 30 dias dos 150 pedidos aprovados, você teve os 7 cancelamentos detalhados no último indicador. Portanto, você teve 143 pedidos aprovados não cancelados e 25 pedidos com reclamação aberta para os clientes.

Exemplo:

- 25 pedidos com reclamação nos últimos 30 dias
- 143 pedidos aprovados nos últimos 30 dias não cancelados

Taxa de Reclamação =  $25 / 143 = 17,5\%$

Neste caso, seu indicador seria 17,5% e a sua nota 4.

Nota	Taxa de Reclamação
0	$\geq 40,00\%$
1	30,01% a 40,00%
2	24,01% a 30,00%
3	18,01% a 24,00%
4	12,01% a 18,00%
5	0,00% a 12,00%

*\*São consideradas apenas reclamações com motivos pertinentes ao Lojista*

### Mediação

A mediação irá ocorrer quando solicitada pelo cliente por não haver resolução por parte do Lojista e a MadeiraMadeira precisa atuar na resolução. Vamos imaginar que nos últimos 30 dias a sua loja teve 143 pedidos aprovados e não cancelados e 17 pedidos mediados.

Exemplo:

- 17 pedidos mediados nos últimos 30 dias
- 143 pedidos aprovados nos últimos 30 dias não cancelados

Taxa de Mediação =  $17/143 = 11,8\%$

Portanto, seu indicador de mediação seria de 11,8% e sua nota 0.

Nota	Taxa de Mediação
0	$\geq 7,01\%$
1	6,01% a 7,00%
2	5,01% a 6,00%
3	4,01% a 5,00%

4	3,01% a 4,00%
5	0,00% a 3,00%

### Score Total

Seu score geral leva em conta os 5 indicadores citados acima e cada um deles tem um peso como mostramos no início do artigo. Dessa forma, sua nota será composta da seguinte forma:

Regras de Qualidade	Taxas	Nota	Peso	Nota Ponderada
Atraso na Expedição	10%	2	25%	2*25% = 0,50
Atraso na Entrega	6,45%	4	25%	4* 25% = 1,00
Mediação	11,8%	0	15%	0*15% = 0,00
Cancelamento	4,67%	3	20%	3*20% = 0,60
Reclamação	17,5%	4	15%	4*15% = 0,60

Somando os valores da nota ponderada, chegamos no seu score geral: **1,95 - ficando na faixa Laranja**

Faixas			
Vermelha	Laranja	Amarela	Verde
Não Qualificado	Ruim	Bom	Ótimo
0 - 0,5	0,51 - 2,00	2,01 - 3,50	3,51 - 5,00

Agora que você aprendeu como funciona o score, cuide da sua operação e a mantenha saudável.

### O que significam essas faixas?

Queremos proporcionar os melhores Benefícios para aqueles parceiros que possuem um excelente desempenho operacional conosco. Dessa forma, para cada range possuímos um benefício ou consequência diferente.

**Verde:** Sua loja está ótima e você terá acesso a condições especiais para impulsionar suas vendas!

Ficamos muito felizes que você esteja oferecendo uma boa experiência aos clientes e por isso, nessa faixa você ganha benefícios comerciais para vender cada vez mais! São eles:

- Maior Relevância e possibilidade de investimento em canais de exposição
- Acesso ao nosso módulo promocional com promoções exclusivas e negociações com o nosso time comercial

**Amarela:** Alerta e atenção ao cumprimento dos prazos acordados

- Você ainda possui os benefícios da faixa verde, porém está muito próximo de perdê-los. Nessa faixa, você passará a receber alertas e comunicações pontuais sobre suas pendências.

**Laranja:** Perda de Relevância

- Você ainda possui o benefício de acessar nosso módulo promocional e garantir boas condições para recuperar suas vendas e seus indicadores de performance!
- Porém, perde relevância e investimento em canais de exposição. Dessa forma, suas vendas tendem a cair em torno de 40%.

**Vermelha:** Perda de todos os benefícios comerciais

- Nessa faixa existe perda de relevância e acesso às promoções do portal marketplace, porém seus produtos continuam disponíveis para a venda de forma orgânica caso o cliente encontre os produtos.
- Em casos de recorrência de faixa, ou necessidades pontuais e extremas, será avaliada a possibilidade de suspensão da loja.

## 2. Solicitação de cancelamento por fraude, o que fazer?

A MadeiraMadeira assume o risco de fraudes de pagamentos feitos por terceiros, se comprometendo a não reter comissão referente a pedidos aprovados, mas não reconhecidos pelo cliente ou pelo portador do cartão de crédito.

Ao identificar alguma suspeita ou chargeback por fraude, enviaremos, via Portal MadeiraMadeira Marketplace, um aviso de cancelamento.

Você deverá imediatamente suspender o faturamento ou a entrega do produto e/ou serviço.

Se o produto for entregue, a MadeiraMadeira reserva o direito de analisar os casos mediante procedimento de investigação, e caso:

- Constate que o cancelamento se deu por fraude de pagamento, e o pedido já foi entregue pelo lojista, fará o repasse do valor e a retenção da comissão normalmente, mediante o envio do comprovante da efetivação da entrega assinado e validação da ordem dos fatos, ou seja, as datas de atualizações no pedido.
- Caso seja identificado que o produto foi enviado após a solicitação de cancelamento, o repasse não será realizado, ficando o prejuízo por conta do lojista por não acatar a solicitação de cancelamento.

### 3. Quando posso acionar o cliente?

Você lojista pode entrar em contato com o cliente através dos seguintes canais:

- Mensageria;
- Protocolos;
- Telefone (exclusivamente por ligação, sendo proibido contar o cliente via WhatsApp).

Para tratar os seguintes assuntos:

- Agendamento ou viabilização da entrega do produto e/ou serviço adquirido pelo mesmo no Marketplace.
- Prestar atendimento do Cliente com finalidade de resolução de reclamações;

Lembrando que é extremamente proibido realizar cobranças ao cliente independentemente do canal utilizado.

### 4. Níveis mínimos de performance

\* Prazo padrão, caso necessite de um prazo maior, favor solicitar através do Suporte.

Status	Prazo	Nível Mínimo
Nota fiscal emitida	2 dias úteis após pedido aprovado	95% dentro do prazo
Entregue à transportadora	2 dias úteis após emissão da nota fiscal*	95% dentro do prazo
Envio do link de rastreio	2 dias úteis após a entrega do produto à transportadora*	95% dentro do prazo
Entregue ao Cliente	2 dias úteis após a data de entrega prometida	95% dentro do prazo
Envio de comprovante de entrega	7 dias úteis	95% dentro do prazo
Indicador	Nível Mínimo	Fórmula
Cancelamento	< 2%	Pedidos cancelados/Total de pedidos aprovados
Entregas pontuais	95%	Pedidos entregues dentro do prazo previsto/Total de entregas previstas para um determinado período
Reclamações	< 5%	Reclamações/Total de pedidos aprovados
Reclamações em canais de ouvidoria	< 2%	Reclamações em ouvidoria/Total de pedidos aprovados



Contatos	< 20%	Total de contatos pós-vendas/Total de pedidos aprovados
----------	-------	---

Ação	Prazo	Nível Mínimo
Resposta a reclamações, mensageria e/ou pedidos de cancelamento	2 dias úteis	95% dentro do prazo
Resposta a reclamações em canais de ouvidoria	24 horas	95% dentro do prazo
Reposição de peças viciadas	20 dias úteis	95% dentro do prazo
Coleta de pedidos cancelados	15 dias úteis após a primeira resposta do pedido de cancelamento.	95% dentro do prazo
Envio de comprovante de entrega	7 dias úteis	95% dentro do prazo

## 5. Como funciona meu ciclo de repasse?

Os repasses serão realizados de acordo com o tipo de pagamento selecionado pelo cliente no momento da compra (à vista ou parcelado).

Caso o cliente realize a compra e escolha a forma de pagamento: Pix, Boletto, Madeira Pay, CDC (crediário), o valor é repassado ao lojista de forma integral, respeitando o ciclo de repasse do pedido. Nos pagamentos em que o cliente optou pelo parcelamento, o repasse será realizado conforme o efetivo recebimento de cada parcela pela MadeiraMadeira.

Para os casos de compra parcelada pelo cliente, a MadeiraMadeira também receberá o valor da comissão de forma parcelada.

*Por exemplo:*

### **PAGAMENTO DO PEDIDO**

Pedido 123 | Valor Total: R\$ 1000 | Valor Total Comissão: R\$ 100 | Forma de Pagamento: 10x R\$ 100.

**O repasse deste pedido será de R\$ 90 ao longo de 10 meses.**

### **COMISSÃO DO PEDIDO**

Pedido 123 | Valor Total: R\$ 1000 | Valor Total Comissão: R\$ 100 | Forma de Pagamento: 10x R\$ 100.

**A comissão retida deste pedido será de R\$ 10 ao longo de 10 meses.**

 **Importante:**

Essa modalidade de pagamento entrará em vigência para todos os nossos lojistas a partir de abril/2023.

**Informações Importantes:**

- Para lojistas que aderiram ao Madeira Envios, constarão com o status “bloqueado” todos os pedidos nas etapas: “Aprovado”, “Processado”, “Nota fiscal”. Quando esses pedidos forem efetivamente enviados, passarão para o status de “Liberado no Período”.
- Lembrando que os pedidos com status de “Novo” não serão computados em nenhum status.
- Os valores do repasse serão liberados a partir da baixa na entrega do produto.
- Pedidos que possuem nota fiscal inválida ou irregular terão o repasse retido até a correção da irregularidade.
- Mantenha seus dados bancários atualizados para evitar problemas com o seu próximo repasse. Lembre-se que o CNPJ da conta no Portal deve ser o mesmo da conta bancária cadastrada.

## 6. Políticas de Antecipação de Repasse

Para solicitar a antecipação do repasse, é necessário que a sua loja cumpra, pelo menos, os seguintes requisitos:

- Tempo Mínimo de parceria: 3 meses;
- Para pedidos de entrega própria do Lojista é necessária a confirmação do recebimento do(s) produto(s) pelo cliente.
- Para pedidos entregues pelo Madeira envio é necessária a confirmação do envio do(s) produto(s) ao cliente.

Além desses requisitos, após a solicitação da antecipação do repasse, o Lojista passará por uma validação realizada pela MadeiraMadeira, a seu livre e exclusivo critério. Vale ressaltar que a solicitação de antecipação do repasse, feita pelo Lojista, poderá ser aprovada, negada ou, ainda, aprovada de forma parcial.

A validação tem prazo previsto de 4 (quatro) dias úteis, e, se for aprovada, o pagamento da antecipação será realizado no dia útil seguinte após a aprovação.

## 7. Responsabilidades do Lojista – MadeiraMadeira

Negociação e contrato:

Entendemos que cada Marketplace tem suas políticas, e por isso, é importante ler o nosso contrato com calma. Qualquer dúvida, sinta-se à vontade para perguntar, nós estamos prontos para te atender.

Requisitos mínimos:

- Emissão de nota fiscal eletrônica obrigatória para o cliente;
- Envio e produto (nível Brasil), caso não seja possível nos comunique antes do início da parceria;
- Atender o prazo de expedição solicitado;
- Emissão de etiqueta e envio do produto para o cliente final.
- Integração da loja no nosso Portal:

Somente o Lojista gerencia a loja! É de suma importância checar as configurações, estoques, preços, ficar atento aos requisitos que solicitamos lá no contrato e acessar o Portal MadeiraMadeira Marketplace no mínimo 1x ao dia. Toda falta de atualização ou informação impacta no seu score e pode até gerar uma suspensão.

Para integrações direto no Portal ou via integradora, enviamos todo o passo a passo para iniciar a ativação da loja. Só você pode iniciar a ativação e configuração.

#### Venda e pós-venda:

- Checar os pedidos e atualizar os status diariamente;
- Acompanhar a sua venda até que o cliente receba o pedido. Sabemos que a venda não termina quando o produto sai da loja. Queremos que os nossos clientes fiquem satisfeitos e avaliem a experiência positivamente. Com essa atenção sua loja ganha mais relevância com o cliente e ele volta para comprar com você!

#### Ajuda e auxílio:

Em nosso Portal em dashboard na parte superior você encontra a aba para o nosso suporte, lá você encontra todo o passo a passo para realizar os processos do nosso Marketplace, tudo separado por abas que o ajudam a achar o que precisa com mais rapidez.

## 8. O que é Chargeback?

A MadeiraMadeira está atuando preventivamente na conciliação de débitos provenientes de chargebacks enviados por adquirentes. Mas afinal, o que é chargeback?

O chargeback ocorre quando um cliente cancela uma compra efetuada no cartão de crédito, notificando diretamente a operadora do cartão. Caso seja notada alguma irregularidade, a administradora providenciará a devolução dos valores pagos ao cliente. O chargeback pode ser por fraude, desacordo comercial ou erro de processamento. A MadeiraMadeira prevê contratualmente que descontará do lojista os casos que chargeback por desacordo comercial.

Ao receber a informação que o pedido teve chargeback e é confirmado que o pedido foi entregue, nós entraremos em contato com o parceiro via e-mail, solicitando documentos para “recorrer”, e enviando os documentos para as Adquirentes que comprovem que a transação foi válida e que o produto foi entregue corretamente.

IMPORTANTE! O prazo de retorno do lojista para envio das documentações pode variar de 2 a 3 dias úteis, por isso fique atento ao seu e-mail, pois só podemos retornar a adquirente quando recebermos a documentação completa.

Após o envio da documentação, é realizada a apuração final pela administradora do cartão, a MadeiraMadeira poderá receber o desconto dos valores contestados, caso a defesa não seja acatada pelo banco emissor. Uma vez identificada que a contestação se trata de desacordo comercial em que o parceiro não atendeu à solicitação do cliente, a MadeiraMadeira poderá cobrar do parceiro o valor em aberto realizando o desconto na conta corrente.

Exemplos de desacordo comercial:

- Não realizar a coleta do produto dentro do prazo.
- Não realizar a troca, assistência ou realizar a recobrança dos valores contestados.

Fique atento ao envio da documentação para que possamos recorrer ao chargeback, é de extrema importância o envio da documentação dentro do prazo.

## 9. Responsabilidades do Lojista – Integração

Para que a integração da sua loja mantenha a rotina de envio de produtos, importação de pedidos, retorno dos cálculos de frete e atualizações do preço, estoque e status, é necessário que os dados de Integração estejam atualizados, tanto no Portal MadeiraMadeira Marketplace quanto em sua integradora.

### Portal MadeiraMadeira Marketplace

1. Mantenha a sua tabela de frete sempre atualizada para garantir que as cotações sejam realizadas com valores e prazos corretos.
2. Mesmo que utilize um serviço de integração é muito importante que sempre valide o preço, estoque e status dos produtos cadastrados conosco.

### Integradora:

1. Confira se os pedidos estão sendo integrados na sua plataforma, para isso é muito importante entrar diariamente em nosso Portal e comparar com as vendas que constam na sua integradora.
2. Confirme se os produtos estão refletindo o preço, estoque e status da integradora.
3. Valide se o preço, estoque e status dos seus produtos estão atualizando corretamente.
4. Revise a tabela de contingência para garantir que os valores e prazos de cotações estejam iguais aos da sua integração.

### Portal e integradora:

1. Garanta a atualização dos status dos pedidos e a entrega dentro do prazo, para garantir um bom score.
2. Confirme se os produtos estão cotando de acordo com a sua operação (preços e prazos).

## 10. Portal SAC

### Antes da entrega

- Mantenha o status do pedido atualizado para que o cliente fique informado. Clique aqui para mais informações
- Procure acessar o Portal todos os dias para acompanhar as interações com os clientes, lembrando que na falta de resposta dentro de 48 horas (casos normais) e 24 horas (casos críticos), o protocolo é mediado para a equipe de atendimento onde terão autonomia na resolução.
- Sempre disponibilize link de rastreamento válido para que o cliente consiga acompanhar a entrega do pedido.
- Caso o cliente peça a alteração de endereço antes do envio do pedido, o parceiro deve entrar em contato com o cliente, se necessário, pedindo o endereço completo para atualização. E informar se será possível realizar a alteração, caso não seja possível seguir com o cancelamento.

### Durante a entrega

- Atualize a data de entrega toda vez que houver atraso por parte da transportadora ou correios, assim você mantém o cliente informado e evita possíveis cancelamentos.
- Quando o pedido ficar mais de 5 dias sem atualização da transportadora ou correios, é sua responsabilidade entrar em contato para saber se o pedido foi extraviado ou se houve algum imprevisto na entrega. Caso tenha ocorrido algum problema entre em contato com o cliente cancelando ou se o cliente quiser continuar com a compra, fazer um novo envio.
- Se for identificado um protocolo de cancelamento sem saldo ou com suspeita de fraude, é responsabilidade do Lojista garantir que o pedido seja barrado imediatamente, pois se trata de fraude.

#### Pós entrega

- Em caso de desistência da compra, emita um código de devolução através do site dos correios ou agende a coleta na casa do cliente. Insira essas informações no protocolo para que, caso o cliente entre em contato, possamos localizar as informações. O prazo de validade do código é de extrema importância, assim como passar as orientações sobre embalagem do produto para reversa.
- A coleta do produto deve acontecer no prazo de 20 dias corridos após a data de abertura do protocolo. O cliente e a transportadora devem estar cientes da data que acontecerá a retirada.
- Conforme CDC, o cliente pode pedir o cancelamento do pedido ou troca, sem precisar justificar o motivo usando o seu direito a arrependimento da compra, dentro de 7 dias corridos após a data de entrega.
- É direito do cliente solicitar troca de peças no prazo de 90 dias após o recebimento do pedido avariado, e é seu dever atender com o envio das peças solicitadas. Caso a avaria não permita assistência com troca das peças, o produto completo deverá ser substituído.
- Caso aconteça a troca total do material, envie as informações de reversa do produto avariado ou peça para descartar, caso seja a melhor opção. Informe ao cliente o envio do novo produto com nova data e link de rastreio.
- Se o cliente não tiver os vícios do produto sanados em 30 dias após o primeiro contato, automaticamente ele tem o direito de solicitar o envio de um novo produto ou solicitar o cancelamento da compra recebendo o valor corrigido monetariamente.
- Realize um atendimento de qualidade e com respostas resolutivas e completas, desde o primeiro contato do cliente.

## 11. Responsabilidades do lojista – Produtos

#### Antes da aprovação do produto

- Verifique seus produtos que estão no status erro de match.
- Revise as categorias dos produtos que ainda não foram aprovados.
- Os produtos que estão aguardando por categorização, são de sua responsabilidade categorizá-los corretamente.
- Acesse ao Portal todos os dias para acompanhar os motivos de reprovação dos produtos e se possível realize a correção o mais rápido possível.
- Revise título, descrição, atributos e as imagens de seus produtos.
- Garanta que o título siga o seguinte esquema: Produto > Características > Coleção > Marca.(exemplo: Guarda Roupa Casal com Espelho 3 Portas 2 Gavetas Istambul Expresso Móveis Branco).
- Na descrição o texto precisa ser claro, dinâmico e conciso, contendo as principais vantagens que o seu produto oferece aos consumidores.
- Adicione imagens em seu anúncio, com o fundo infinito branco, ambientada e com medidas. Não utilize em suas imagens marcas d'água, logo, símbolos ou ícones. Aproveite as imagens para acrescentar ângulos diferentes, detalhes e compartimentos do produto.

- Nos atributos, acrescente informações de altura, largura, profundidade, peso, voltagem, material, cor, itens que acompanham o produto e outros dados técnicos, que irão agregar valor ao anúncio.
- Não esqueça de verificar se a ortografia em seu anúncio está correta.

#### Depois da aprovação do produto

- Revise se o estoque, preço e dimensões do seu produto estão atualizados.
- Para os produtos que ocorreram associação, verifique se foram associados corretamente.
- Por fim, se precisar editar informações de seus anúncios publicados, basta abrir um chamado em nosso Suporte > Enviar uma solicitação > Produtos > Melhoria de cadastro.

## **12. Responsabilidades do Lojista – Vendas**

#### Preços competitivos

É necessário observar o comportamento do mercado, principalmente os departamentos em que atua. Assim, quando estabelecer suas estratégias comerciais, terá a certeza que o seu preço é o melhor para o cliente.

#### Aderir às campanhas oficiais

Falando em competir no mercado, o time comercial disponibiliza periodicamente no nosso Portal as campanhas oficiais do marketplace, são ótimas oportunidades para escalar as suas vendas. Aderi-las garante sua relevância em nosso site, boas condições de venda, e ainda aumenta as suas chances de participar de nossas exposições oficiais. E lembre-se, promoções de tipos diferentes são cumulativas.

#### Cobertura de estoque

É válido falarmos para você verificar diariamente a cobertura de estoque disponibilizada em nosso Portal. Atenção total para atender a demanda de sua loja, assim como garantir oportunidades!

#### Condições de frete e prazo

O frete e o período de entrega (prazo) pode ser um fator na desistência da compra por parte do cliente, seja pelo valor ter mais representatividade em relação ao preço do produto (PV), ou ainda por algum erro que possa ocorrer. Verifique diariamente em nosso site a cotação dos seus produtos, e caso precise de auxílio, nossa equipe está sempre à disposição a ajudá-lo, via chamado, ou ainda com alguns materiais disponíveis em nossa biblioteca.

#### Tabela de Contingência Atualizada

A tabela de contingência é uma ótima maneira para evitar que erros, principalmente em relação às integradoras, atrapalhem as suas vendas. Em períodos de vendas movimentados, como por exemplo a Black Friday, alguns sistemas podem apresentar congestionamento, ou outros empecilhos que refletem erros nos anúncios, assim, a tabela de contingência faz a cobertura desta situação, garantindo que o cliente feche a compra. Para cadastrá-la, entre em contato com o nosso time de suporte para receber todas as orientações necessárias.

#### Cadastro profissional do produto

É de extrema importância a realização do cadastro do seu produto da melhor maneira possível. Criar um anúncio profissional, com foto e nome, assim como, garantir que o EAN, as descrições, e os atributos, estão corretos, são fundamentais para a decisão de compra do cliente. Lembre-se que, todas as dúvidas básicas sobre o produto precisam ser sanadas por meio do seu cadastro.

#### Validar o match de produtos corretamente

Continuando o assunto do EAN, o buybox na MadeiraMadeira é realizado por meio do match deste número importante. Assim, é fundamental que você cadastre ele corretamente, evitando qualquer engano em seu anúncio.

## HISTÓRICO DE REVISÃO

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Responsável</b>	<b>Área</b>	<b>Sumário</b>
<b>1.0</b>	13/04/2023	Matheus Elias R. Freitas	Jurídico	Primeira versão revisada
<b>2.0</b>	03/10/2023	Matheus Elias R. Freitas	Jurídico	Revisão Score do Lojista