

Agil
Express

Agil Express

Procedimentos

Operacionais

03/2025

Sumário

Objetivo:	3
1. Cadastro de Produtos.....	3
2. Gestão de Estoque.....	3
3. Atendimento ao Cliente.....	3
4. Processamento de Pedidos	3
5. Política de Trocas e Devoluções.....	3
6. Marketing Digital	3
Revisão e Atualização:	3

Documento de Procedimentos Operacionais do E-commerce Ágil Express

Objetivo:

Estabelecer diretrizes e normas claras para garantir eficiência, qualidade e consistência nas operações do e-commerce Ágil Express.

1. Cadastro de Produtos

- Preencher todas as informações obrigatórias: título, descrição, preço, estoque e peso.
- Usar fotos de alta resolução e compatíveis com o padrão do site.
- Realizar revisão ortográfica antes de publicar.

2. Gestão de Estoque

- Realizar auditorias semanais para atualizar o inventário.
- Implementar alertas automáticos para reposição de produtos com estoque abaixo do limite mínimo.

3. Atendimento ao Cliente

- Responder perguntas via chat ou e-mail em até 24 horas úteis.
- Manter tom cordial e profissional, seguindo o manual de atendimento.

4. Processamento de Pedidos

- Conferir dados do cliente antes do envio.
- Embalar os produtos conforme as diretrizes de segurança e sustentabilidade.
- Enviar o código de rastreamento ao cliente no mesmo dia do envio.

5. Política de Trocas e Devoluções

- Aceitar devoluções de produtos em até 7 dias após a entrega, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor.
- Registrar todas as solicitações em sistema para acompanhamento.

6. Marketing Digital

- Programar campanhas promocionais com pelo menos 1 semana de antecedência.
- Monitorar métricas de desempenho (taxa de conversão, ROI, etc.) para ajustes futuros.

Revisão e Atualização:

Este documento deve ser revisado mensalmente por toda a equipe para garantir relevância e melhorias contínuas.