


# Dicas natalinas

## Para que os presentes sejam, só, as vendas

Generoso e perigoso, o período natalino exige atenção e prevenção para que o aumento das perdas não anule o de vendas



O Natal costuma ser generoso e perigoso para o varejo. Generoso por causa das vendas, que crescem como em nenhum outro momento do ano, e perigoso porque, na mesma proporção, aumenta-se a quantidade de mercadorias a serem trabalhadas, incluindo algumas de natureza bem frágil e sazonal. Há, ainda, o aumento do calor, que acelera a perecibilidade dos produtos. Incrementa-se, também, o fluxo de pessoas nas lojas, não apenas clientes, mas, por vezes, furtadores. Por isso, é importante tomar medidas preventivas contra perdas. Seguindo o exemplo do que foi feito no ano passado, o Comitê Abras de Prevenção de Perdas listou uma série de dica, nesse sentido, para que o supermercadista coloque em prática no período, com a finalidade de garantir que o bom desempenho de vendas da loja não será prejudicado pelas perdas.

## Estoque e recebimento

- Reforçar os procedimentos de conferência, item a item.
- Ser preciso ao verificar datas de validade e medir a temperatura dos baús dos caminhões de refrigerados e congelados, já que, no período, recebem-se, em maiores quantidades, produtos como tender, peru, lombo, etc.
- Não deixar mercadorias nas plataformas, após o recebimento e conferência, e, imediatamente depois, armazená-las, sobretudo, no caso dos perecíveis.
- Manter as plataformas desobstruídas para facilitar o recebimento de mercadorias e não comprometer o controle visual do fiscal de prevenção de perdas.
- Manter as portas das docas fechadas quando não estiver ocorrendo recebimento.
- As mercadorias vendidas em grandes volumes (cestas natalinas, cestas básicas, bebidas,

etc.) devem ser acompanhadas e conferidas por fiscais de prevenção de perdas.

- Intensificar contagens e acompanhamento de estoque dos produtos de alto risco (PAR) sazonais, tais como: bebidas destiladas, vinhos, bacalhau, azeites e cervejas em geral.



## Salão de vendas

- No salão de vendas, atentar-se para não atrapalhar, com decorações, cartazes, etc., o campo de filmagem das câmeras do CFTV.
- Garantir, com a presença constante de repositores, que não faltarão, nas gôndolas, produtos sazonais e de alto giro.
- Orientar os responsáveis pelo FLV para que comprem de acordo com o histórico de venda do ano anterior, agregando, conforme o caso, crescimento ou queda estimada, para minimizar quebras e sobras.
- Reforçar, com a liderança do açougue, a passagem das fitas sobre as etiquetas, para evitar trocas (exemplo: etiqueta de músculo na peça de picanha), e intensificar o monitoramento deste setor para evitar furtos.
- Na área de higiene e beleza, colocar etiquetas antifurto nos protetores solares, caso os itens não venham etiquetados da indústria.
- Já na linha de eletroeletrônicos, intensificar o monitoramento e a conferência dos celulares, comparando estoque físico e virtual.
- As decorações, com instalações elétricas ou qualquer outro material inflamável, devem



ser vistoriadas pelo setor de segurança do trabalho para evitar situações que possam provocar incêndios.

- Não obstruir extintores, hidrantes e saídas de emergência.
- A exposição de mercadorias, em formato de “árvore natalina”, deve ser feita garantindo a estabilidade dos produtos para evitar que desmoronem.
- É fundamental observar a quantidade de produtos, nos balcões refrigerados e congelados, para não obstruir a circulação do ar refrigerante, de modo a não prejudicar a qualidade dos produtos.

## Check-out

- Reforçar a orientação, para a equipe de frente de caixa, sobre a necessidade de sempre se estar atento aos *packs* de cervejas, conferindo se as unidades do *pack* “batem” com a informação do sistema do check-out.

- Utilizar espelhos, nas pontas dos check-outs, para verificar se há produtos, nos carrinhos, que não foram registrados.

- Realizar sangrias (de caixa) a cada R\$ 1 mil em vendas ou a cada duas horas de funcionamento. A sangria deve ser feita em, no máximo, três check-outs por vez e durar, quando muito, três minutos.

- Antes de iniciar as sangrias, é importante, por meio dos vigilantes e do Circuito Fechado de TV (CFTV), fazer uma varredura de todo o trajeto que o dinheiro fará, de modo a identificar a presença de suspeitos.

- Todas as sangrias devem ser acompanhadas pelo vigilante ou por um fiscal de prevenção de perdas e monitoradas por CFTV.

- Treinamento intensivo para a equipe de frente de caixa, com orientação para a diferença de preços entre as frutas natalinas importadas e nacionais

- Com o objetivo de não ter de reservar, nem guardar mercadorias já pagas por clientes, as solicitações de compras, com retiradas posteriores

(integrais ou parciais), devem ser realizadas com cartão-presente.

- É necessário ter atenção especial às formas de pagamento; neste período, também, aumentam, significativamente, os casos de fraudes com cartões de crédito, cheques roubados, dinheiro falso, etc.

- Manter obstruídas as passagens de check-out que não estiverem operando.



## Abertura e entrada de loja

- A abertura da loja deve ser feita pelo gerente ou subgerente, acompanhado pelo fiscal de prevenção de perdas.

- Antes de abrir a loja, o vigilante noturno deve, da portaria, observar e avisar sobre a presença de suspeitos, se for o caso.

- Depois de entrar na loja, a portaria deve permanecer fechada e a entrada dos colaboradores deve acontecer mediante identificação pelo sistema de imagens da portaria (câmera com monitor: olho mágico).

- Se for percebida a presença de suspeitos, o fiscal de prevenção de perdas não deverá abrir a porta, deverá acionar o CFTV e pedir auxílio ao vigilante.

- O CFTV deverá ser monitorado por um fiscal de prevenção de perdas, desde a entrada dos primeiros colaboradores até a saída do último colaborador.

- Caso identifique algo suspeito, deverá acionar o botão de pânico e ligar para a polícia.

- Os serviços de terceiros devem ser, previamente, informados ao profissional de prevenção de perdas, constando o tipo do serviço, o local onde será realizado, o dia, a hora, o nome e o registro de identidade dos prestadores.

- Para ter acesso à loja, os prestadores deverão identificar-se com RG e crachá funcional. Caso não constem da relação, não serão autorizados a entrar.