

POLÍTICA COMERCIAL

Prezados senhores,

Este documento oficializa a política comercial que deverá ser adotada por toda Área comercial da SilverPay e pela sua rede de representantes através do conhecimento pleno deste documento e de sua concordância por meio da assinatura do mesmo.

Os pedidos que estiverem em desacordo com a política comercial da SilverPay agora vigente, não serão desenvolvidos para os responsáveis por sua emissão para correção ou renegociação, salvo se tiverem sido ávidos e negociados diretamente com a SilverPay com antecedência e que tenham sido oficialmente autorizados.

Política Comercial para Representantes da SilverPay

1. Objetivo

Estabelecer diretrizes claras e eficazes para orientar as atividades dos representantes comerciais da SilverPay, garantindo o alinhamento estratégico, a ética comercial e a conformidade com a LGPD, promovendo os produtos e serviços da empresa, como Máquinas de Pagamento, Conta Safe e Inteligência Tributária.

2. Diretrizes Gerais

1. Posicionamento da Marca:

Representar a SilverPay com profissionalismo, promovendo inovação, segurança e acessibilidade em todas as interações.

Garantir um atendimento personalizado e centrado nas necessidades do cliente.

2. Segmentação de Mercado:

Foco em empresas de pequeno, médio e grande porte nos setores de comércio, turismo, serviços, indústria e agronegócio.

Priorizar clientes com potencial elevado para uso das soluções da SilverPay.

3. Território Comercial:

Cada representante será responsável por uma região geográfica definida, para assegurar cobertura e evitar conflitos internos entre áreas. Tendo a liberdade de atuação fora de seu território, a partir de autorização previa.

3. Produtos e Serviços

Os representantes comerciais devem conhecer detalhadamente os seguintes produtos e serviços da SilverPay:

Máquinas de Pagamento: Modelos móveis e fixos, integrados com PIX, cartões e outras formas de transação.

Conta Safe: Segurança financeira e proteção contra fraudes e bloqueios.

Inteligência Tributária: Ferramentas que simplificam obrigações fiscais e geram relatórios automáticos.

4. Política de Preços

1. Preços e Condições:

Os representantes devem seguir a tabela mínima oficial de preços e condições da SilverPay com liberdade de inclusão de Markup, seguindo as regras de comissionamento aplicadas.

Descontos e promoções devem ser previamente aprovados pelo departamento comercial.

2. Personalização:

Propostas customizadas podem ser oferecidas a clientes estratégicos, desde que respeitem os limites de rentabilidade da empresa.

3. Incentivos:

Programas de desconto e fidelidade podem ser aplicados em clientes recorrentes, com autorização prévia.

5. Prazos de Entrega de Equipamentos

1. Prazo Médio:

O prazo estimado para entrega das máquinas de pagamento é de 3 a 7 dias úteis, variando conforme a localização do cliente.

O cliente deve ser informado no momento da negociação sobre os prazos previstos e as condições de entrega.

2. Logística e Acompanhamento:

É responsabilidade do representante garantir que o cliente receba as informações de rastreamento e suporte para acompanhar o processo de envio.

Qualquer atraso ou problema na entrega deve ser reportado imediatamente ao departamento logístico para resolução.

3. Instalação e Configuração:

Caso o cliente solicite, o representante deve agendar e ministrar a instalação e o treinamento sobre o uso da máquina.

6. Uso da Marca SilverPay

1. Regras de Divulgação:

Representantes estão autorizados a utilizar o logotipo e materiais promocionais da SilverPay, desde que sigam o padrão visual e as diretrizes fornecidas pela empresa.

Qualquer material criado pelo representante, como posts nas redes sociais, banners ou folders, deve ser aprovado previamente pelo departamento de marketing.

2. Proteção da Marca:

Não é permitido o uso da marca SilverPay em materiais que possam comprometer a integridade ou imagem da empresa.

Representantes devem proteger o uso autorizado da marca e reportar imediatamente qualquer uso indevido identificado no mercado.

3. Campanhas Regionais:

Representantes podem propor campanhas locais utilizando a marca SilverPay, desde que respeitem as diretrizes e passem pelo processo de validação interna.

7. Conformidade com a LGPD

1. Responsabilidade sobre Dados Pessoais:

Os representantes devem garantir que todos os dados pessoais coletados durante as atividades comerciais sejam tratados de acordo com a LGPD.

Informações como nome, endereço, telefone e dados financeiros do cliente devem ser utilizadas exclusivamente para fins comerciais e com o consentimento explícito do cliente.

2. Proteção de Informações:

Os representantes são responsáveis por assegurar que os dados pessoais dos clientes estejam protegidos contra acessos não autorizados, vazamentos ou usos indevidos.

Todas as informações devem ser armazenadas em sistemas seguros fornecidos pela SilverPay.

3. Transparência:

Os clientes devem ser informados claramente sobre quais dados estão sendo coletados, a finalidade do uso e os direitos que possuem sobre essas informações, como correção ou exclusão.

4. Treinamento:

A SilverPay fornecerá orientação regular aos representantes sobre conformidade com a LGPD e melhores práticas para tratamento de dados pessoais.

5. Relatórios e Auditorias:

Os representantes devem manter registros de todas as interações comerciais e dados coletados, permitindo auditorias regulares para garantir conformidade com a LGPD.

8. Metas e Indicadores de Desempenho

1. Metas Individuais:

Número de contratos fechados, expansão de mercado e retenção de clientes são os principais focos.

Cada representante receberá metas específicas baseadas em sua região e histórico de desempenho.

2. KPIs Monitorados:

Taxa de conversão de leads.

Crescimento do ticket médio por cliente.

Adoção de produtos estratégicos como a Conta Safe.

9. Regras de Conduta

1. Ética e Profissionalismo:

Atuar de forma ética, transparente e dentro das normas de mercado.

Informações sobre produtos e serviços devem ser sempre claras e precisas.

2. Relacionamento com o Cliente:

Garantir excelência no atendimento e no acompanhamento pós-venda.

Construir parcerias de longo prazo, prezando pela satisfação contínua do cliente.

10. Incentivos e Remuneração

1. Estrutura de Comissões:

Comissões baseadas na receita gerada e no número de contratos fechados.

Produtos estratégicos podem oferecer comissões diferenciadas para incentivar sua promoção.

2. Bônus por Desempenho:

Metas trimestrais e anuais podem gerar bônus adicionais e prêmios exclusivos.

11. Suporte ao Representante

1. Treinamento Contínuo:

Oferecemos treinamentos regulares sobre produtos, tendências de mercado e técnicas de vendas.

Representantes terão acesso a materiais atualizados, como vídeos, apresentações e cases de sucesso.

2. Ferramentas de Trabalho:

Cada representante receberá acesso a um CRM para organizar leads, acompanhar clientes e registrar seu desempenho.

Canal exclusivo de suporte técnico para dúvidas e resolução de problemas em tempo real.

12. Estratégias de Abordagem

1. Identificação de Oportunidades:

Mapear potenciais clientes em sua área de atuação e priorizar empresas estratégicas.

2. Métodos de Aproximação:

Apresentação personalizada por telefone, email ou visitas presenciais.

Demonstrações práticas sempre que possível, para destacar os diferenciais das soluções SilverPay.

13. Monitoramento e Avaliação

1. Relatórios Periódicos:

Os representantes devem enviar relatórios de desempenho semanal ou mensal para análise e ajustes de estratégias.

2. Plano de Melhoria:

Representantes com dificuldades para atingir suas metas terão suporte e acompanhamento personalizado.

14. Disposições Gerais

1. Confidencialidade:

Todas as informações comerciais e estratégicas da SilverPay devem ser tratadas com sigilo absoluto.

2. Atualizações:

A política comercial será revisada periodicamente para atender às demandas do mercado e objetivos da empresa.