



DEFINIÇÃO DAS ATIVIDADES DE CADA POSTO DE TRABALHO - ATENDIMENTO

Uma ação importante para gerenciamento de uma empresa é a definição dos postos de trabalho e das atividades realizadas em cada um. Para isso é preciso ter em mente o tipo de atividade que será executada em cada setor específico. Neste artigo, falaremos da área de vendas, especificamente do trabalho no caixa.

Mas antes, só para reforçar a necessidade de se delimitar espaços de atuação, é importante especificar cada seção de trabalho. Ou seja, um departamento será para pagamento, outro fica responsável pelos lanches quentes, um terceiro destinado ao corte de frios, e assim por diante. Feito isso, basta designar os nomes, como: setor de Lanches, setor de Caixa, setor de Pães e Confeitaria, setor de Sanduíches, setor de Perecíveis, setor de Mercearia, ou outros nomes que forem mais adequados ao negócio.

Nomeados os postos de trabalho, é preciso agora definir quais as tarefas serão exercidas neles. Se achar melhor, pode determinar dois tipos de atividades: principal e paralela. Exemplo de uma ocupação principal: atender bem ao cliente; paralela: fazer a limpeza e manutenção dos equipamentos. Veja que as duas acabam tendo o mesmo grau de importância já que para prestar um bom atendimento o funcionário precisa trabalhar com utensílios limpos e em boas condições de uso.

Relação de atividades

A seguir, relacionamos as atividades essenciais da área de vendas de uma padaria. Você pode tomar como exemplo e selecioná-las conforme suas necessidades.

MÁRCIO RODRIGUES	Relação de atividades por setor			DATA:	1
1. RELAÇÃO DE ATIVIDADES	S	N	SETOR OU POSTO DE TRABALHO	OBSERVAÇÕES	
1.1 – Pág., acert., p.r., empr., desp. contr.	2	3	4	5	
1.1.1 - Recebimento de cheques					
1.1.2 - Recebimento de tíquete					
1.1.3 - Tirar nota de compra					
1.1.4 - Sangria do caixa					
1.1.5 - Usar o sistema de malote					
1.1.6 - Abertura do caixa					
1.1.7 - Ver quant. troco início expediente					
1.1.8 - Acerto de caixa					
1.1.9 - Controle de moedas					
1.1.10 - Controle de cadernetas					
1.1.11 - Controle de comandos					
1.1.12 - Controle de vales e despesas					



1. RELAÇÃO DE ATIVIDADES	S	N	SETOR OU POSTO DE TRABALHO	OBSERVAÇÕES
1.1.13 - Checagem de serviços				
1.1.14 - Colocar preço nos produtos				
1.1.15 - Manutenção preço das mercadorias				
1.1.16 - Empréstimo cascos refrigerante ou cerveja				
1.2 – Atendimento e encomendas				
1.2.1 - Atendimento ao cliente				
1.2.2 - Atendimento pelo telefone				
1.2.3 - Anotação de recados e encomendas				
1.3 – Limpeza				
1.3.1 - Limpeza do setor				
1.3.2 - Rotina de limpeza				
1.3.3 - Limpeza do chão				
1.3.4 - Limpeza da área externa				
1.3.5 - Limpeza do caixa				
1.3.6 - Limpeza prateleira produtos embalados				
1.3.7 - Limpeza da balança eletrônica				
1.3.8 - Limpeza da máquina de fatiar				
1.3.9 - Limpeza/organização ferramentas trabalho				
1.3.10 - Limpeza do congelador de frios				
1.3.11 - Limpeza da vasca de pães				
1.3.12 - Limpeza do cesto de pães				
1.3.13 - Limpeza e organização do armário				
1.3.14 - Limpeza do balcão				
1.3.15 - Limpeza de vidros do balcão				
1.3.16 - Limpeza da vitrine do setor				
1.3.17 - Limpeza da vitrine de produtos				
1.3.18 - Limpeza de copos e xícaras				
1.3.19 - Limpeza do porta-guardanapos				
1.3.20 - Limpeza de vasilhas				
1.4 – Organização				
1.4.1 - Organização do posto de trabalho				
1.4.2 - Organização da vasca de pães				
1.4.3 - Organização dos utensílios				
1.4.4 - Organização do balcão				
1.4.5 - Organização do caixa				
1.4.6 - Organização da caixa de notas				
1.4.7 - Organização da gaveta e depósito				
1.4.8 - Org. “talões caixa” / “talões de entrega”				
1.4.9 - Organização do troco				
1.5 – Reposição				
1.5.1 - Reposição de pão francês				
1.5.2 - Reposição de pães embalados				
1.5.3 - Reposição do freezer				
1.5.4 - Reposição de salgados na vitrine				
1.5.5 - Reposição do açucareiro				
1.5.6 - Reposição de refrigerantes				



1. RELAÇÃO DE ATIVIDADES	S	N	SETOR OU POSTO DE TRABALHO	OBSERVAÇÕES
1.5.7 - Reposição da vitrine				
1.5.8 - Reposição da fita da balança eletrônica				
1.5.9 - Reposição do congelador de leite				
1.5.10 - Reposição e organização do freezer				
1.5.11 - Rep/org. de iogurte/sucos congelados				
1.5.12 - Rep./org laticínios na vitrine de congelados				
1.5.13 - Rep. de refrigerante e cerveja p/ autosserviço				
1.5.14 - Reposição das peças de frios				
1.5.15 - Reposição e utilização de sacolas				
1.6 – Embalagem de pães				
1.6.1 - Embalagem de pães especiais				
1.6.2 – Embal. pão doce e outros produtos do gênero				
1.6.3 - Arranjo de embrulhos				
1.7 – Conferência de datas e horários				
1.7.1 - Conferência de datas				
1.7.2 - Acompanhar horário saída do pão francês				
1.8 – Preparo de sanduíches e sucos				
1.8.1 - Preparo de sucos tropicais				
1.8.2 - Montagem lanches c/ recheio pesados na hora				
1.8.3 - Preparo de pão com margarina				
1.8.4 - Preparo sanduíche de mussarela frio				
1.8.5 - Preparo sanduíche de apresuntado frio				
1.8.6 - Preparo sanduíche de mortadela comum				
1.8.7 - Preparo sanduíche de mortadela/export.				
1.8.8 - Preparo sanduíche de presunto cozido				
1.8.9 - Preparo sanduíche de queijo Minas				
1.8.10 - Verificação de pães para sanduíche				
1.8.11 - Preparo de misto quente				
1.8.12 - Preparo de mistão				
1.8.13 - Preparo de mussarela quente				
1.8.14 - Preparo de pão com ovo				
1.8.15 - Preparo sanduíche queijo Minas quente				
1.8.16 - Preparo do sanduíche americano				
1.8.17 - Preparo de <i>cheeseburger</i>				
1.8.18 - Preparo de <i>cheesebacon</i>				
1.8.19 - Preparo de <i>cheeseburger egg</i>				
1.8.20 - Preparo de hambúrguer				
1.8.21 - Preparo de minipizza				
1.8.22 - Preparo de pão de queijo para assar				
1.9 - Perdas e corte de produtos em fatias				
1.9.1 - Anotação de perdas				
1.9.2 - Corte de produtos em fatias				
2. ORIENTAÇÕES AFINS				
2.1 - Funções e responsabilidades				
2.1.1 - Funções do atendimento				
2.1.2 - Responsabilidades do atendente				



1. RELAÇÃO DE ATIVIDADES	S	N	SETOR OU POSTO DE TRABALHO	OBSERVAÇÕES
2.2 - Enfrentando problemas				
2.2.1 - Como se portar diante de um assalto				
2.2.2 - Como se portar c/ problema no balcão				
2.2.3 - Como proceder na falta energia elétrica				
2.3 - Uso equip., comando, quad. sanduíche				
2.3.1 - Como usar a balança eletrônica				
2.3.2 - Como usar o liquidificador				
2.3.3 - Cuidados ao usar a máquina de fatiar				
2.3.4 - Como agir: erro na digitação de preço				
2.3.5 - Como usar ferramentas trabalho atend. balcão				
2.3.6 - Regras básicas p/ o uso do comando				
2.3.7 - Quadro referência p/ fazer sanduíches				

Instruções para o preenchimento

Relação de atividades por setor (posto de trabalho)

Objetivo: Elaborar o planejamento operacional de Vendas de forma a obter um maior aproveitamento da parte humana e física desta área.

Frequência: Fica a critério da empresa.

Como preencher:

CAMPO	DESTINA-SE A	COMO UTILIZAR
1	Informar o dia em que o planejamento foi feito.	Anotar a data.
2	Informar que a atividade será colocada em prática.	Fazer um X na coluna S (sim).
3	Informar que a atividade não será utilizada.	Fazer um X na coluna N (não).
4	Informar em qual setor a atividade será empregada.	Anotar o nome do setor.
5	Anotação de dados.	Fazer as anotações.

No próximo encarte continuaremos neste assunto, trazendo exemplos de divisão de tarefas.

Comunicação ITPC
(31) 2101-9999
www.institutoitpc.org.br
itpc@institutoitpc.org.br
Março 2013