

ORNARE

TAC: JORNADA DO CLIENTE – COMUNICAÇÃO COM CLIENTE

Financeiro e Comercial:

Andrea Dutra

Eduardo Baia

Fernanda Letícia

Marina Leitão

Novembro 2024



COMUNICAÇÃO COM CLIENTE

Uma comunicação estruturada e profissional é fundamental para manter a qualidade e a reputação da marca em todas as regiões onde atua.

APRESENTAÇÃO DO PROJETO EM 2 FASES,
CONTEMPLANDO OS TEMAS:

- Financeiro e Comercial
- Produção e Logística
- Montagem
- Assistência Técnica e Garantia





IMPORTÂNCIA

1.Imagem de Marca: Um tom consistente reforça a identidade da marca e transmite profissionalismo.

2.Uniformidade: Processos de comunicação padronizados garantem que todos os franqueados transmitam a mesma mensagem, evitando confusões e discrepâncias.

3.Relacionamento com Clientes: Uma comunicação clara e profissional fortalece a confiança e a fidelidade dos clientes.

4.Treinamento e Suporte: Diretrizes claras facilitam o treinamento de novos franqueados, assegurando que todos estejam alinhados com os valores e objetivos da empresa.

5.Eficiência Operacional: Processos bem definidos agilizam a troca de informações e a resolução de problemas, melhorando a operação como um todo.





EXEMPLO:

Original	Alteração
<p data-bbox="410 454 639 486">Caro(a) [Nome],</p> <p data-bbox="410 539 1276 696">Estamos entrando em contato para lembrá-lo(a) sobre a pendência referente ao contrato em aberto. Valorizamos a sua parceria e compreendemos q <u>ue</u> imprevistos podem ocorrer.</p> <p data-bbox="410 753 1276 868">Por favor, solicitamos a regularização do pagamento até [data limite], para evitar possíveis encargos adicionais. Pode ser pago com o mesmo boleto.</p> <p data-bbox="410 925 1276 1039">Agradecemos a sua atenção a este assunto e permanecemos à disposição para esclarecimentos adicionais. Contamos com sua compreensão e colaboração.</p> <p data-bbox="410 1139 1072 1168">Caso já esteja pago, favor enviar comprovante.</p> <p data-bbox="410 1268 652 1296">Atenciosamente,</p>	<p data-bbox="1302 454 1556 486">Caro(a) [Nome],</p> <p data-bbox="1302 546 1625 579">(Bom dia, Boa tarde)</p> <p data-bbox="1302 644 2173 722">Gostaríamos de lembrá-lo(a) acerca da pendência referente ao contrato em aberto.</p> <p data-bbox="1302 779 2173 1001">Solicitamos, por gentileza, a regularização do pagamento até [data limite], a fim de evitar possíveis encargos adicionais. O pagamento pode ser efetuado utilizando o mesmo boleto. Caso já tenha realizado o pagamento, pedimos a gentileza de nos enviar o comprovante.</p> <p data-bbox="1302 1058 2173 1136">Agradecemos antecipadamente pela atenção, e seguimos à disposição para quaisquer esclarecimentos.</p> <p data-bbox="1302 1200 1569 1233">Atenciosamente,</p>

ORNARE

FINANCEIRO E COMERCIAL



Jornada do Cliente em Etapas

FINANCEIRO E COMERCIAL





CONTRATO E FINANCEIRO



Contrato



Para

Cc

Assunto Contrato Ornare – Nome do cliente – Nº do contrato

Prezado (a)___,

Gostaria de parabenizá-lo(a) pela aquisição. Em anexo, envio o contrato para análise. O valor total está distribuído entre duas empresas: [EMPRESA FRANQUIA] e SEDER.

Após de acordo, encaminho o mesmo conteúdo via DOCUSIGN para assinatura.

Segue abaixo as informações bancárias para o depósito de entrada:

Valor: R\$ ____

Banco: Bradesco (237)

Favorecido: SEDER INDÚSTRIA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA

CNPJ: 59.738.740/0001-72

Chave PIX:

Agência: 3390-1

C/C: 0286056-2

Valor: R\$ ____

Banco:

Favorecido:

CNPJ:

Chave PIX:

Agência:

C/C:

Caso tenha alguma dúvida, estou à disposição.

Atenciosamente,

ORNARE

Nome Completo
Cargo

C. + 55 11 99324-2578

T. + 55 11 3090 7017 - Voip 600

ornare.com





Solicitação de Pagamento e Envio de Boletos



Para _____

Cc _____

Assunto Solicitação de Pagamento e Envio de Boletos

Olá sr(a). _____,

Bom dia/Boa tarde,

É um prazer tê-lo(a) conosco. Obrigado por escolher a Ornare.

Como parte de nossa missão, buscamos não apenas oferecer produtos de excelência, mas também proporcionar um atendimento personalizado, ágil e transparente. Portanto, enviaremos todas as atualizações sobre o status de seu pedido por e-mail, visando mantê-lo(a) sempre informado(a).

Por ora, segue o detalhamento de sua compra realizada com o(a) vendedor(a) _____ no dia _____, no showroom _____.

O pedido gerou o(s) contrato(s) número _____ em nome de _____.

Detalhamento do contrato _____, (empresa/cliente) _____

CLIENTE	DATA VENCIMENTO	VALOR TÍTULO
Nome Completo	DD/MM/AAAA	R\$ xx,xx

Detalhamento do contrato _____, empresa(cliente) _____:

CLIENTE	DATA VENCIMENTO	VALOR TÍTULO
Nome Completo	DD/MM/AAAA	R\$ xx,xx

Em anexo, enviamos o(s) boleto(s) correspondente(s), que podem ser pagos via internet banking, DDA ou em qualquer agência bancária, conforme sua conveniência.

Caso haja qualquer dúvida ou necessite de assistência adicional, por favor, entre em contato conosco através de nossos canais de atendimento. Estamos à disposição.

Atenciosamente,



Cobrança



Para

Cc

Assunto Lembrete de Pendência de Pagamento do Contrato em Aberto

Caro(a) [Nome],

(Bom dia, Boa tarde)

Gostaríamos de lembrá-lo(a) acerca da pendência referente ao contrato em aberto.

Solicitamos, por gentileza, a regularização do pagamento até [data limite], a fim de evitar possíveis encargos adicionais. O pagamento pode ser efetuado utilizando o mesmo boleto. Caso já tenha realizado o pagamento, pedimos a gentileza de nos enviar o comprovante.

Agradecemos antecipadamente pela atenção, e seguimos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

ORNARE

Seu nome
Cargo

C. + 55 11 97695 1371
T. + 55 11 3090 7017 - Voip 600
R. Etiópia, 380, Jardim do Rio Cotia
Cotia, SP, 06715-775, Brazil

ornare.com   



DEFINIÇÕES DO PRÉ EXECUTIVO



Desenvolvimento de Projeto Pré-Executivo

 Enviar

Para _____

Cc _____

Assunto Desenvolvimento de Projeto Pré-Executivo Ornare - Nome do cliente ____ - Nº do contrato

Prezado(a) _____,

Bom dia/Boa tarde.

Recebi a medição do cliente _____, referente ao Contrato _____.

Segue o link para download: [inserir o link]

Para iniciarmos o desenvolvimento do projeto pré-executivo, solicito as seguintes informações:

- Plantas em DWG atualizadas;
- Pé direito acabado dos ambientes;
- Listagem dos eletros (manual, marca, modelo e voltagem);
- Informações sobre as bancadas (material, espessura, altura dos frontões, misturadores e modelos das cubas);
- Informações sobre revestimentos e acabamentos das paredes e pisos dos ambientes contratados;

Gostaria de ressaltar que temos um prazo de XX dias úteis a contar da data de assinatura da liberação para a produção, considerando o período de férias coletivas da fábrica.

Estou à disposição para qualquer dúvida e aguardo seu retorno.

Atenciosamente,



Nome Completo
Cargo

C. + 55 11 99324-2578
T. + 55 11 3090 7017 - Voip 600

ornare.com   



MEDIÇÃO TÉCNICA



Medição Técnica



Para

Cc

Assunto

Solicitação de Informações para Medição Técnica

Prezado(a) [nome],

Para realizarmos a medição técnica dos ambientes, precisamos das seguintes informações:

1. Fotos da obra para avaliação;
2. Ambientes com as paredes em massa fina para medição.

Não é necessário que o piso e o forro de gesso estejam instalados neste momento.

Agradecemos a atenção e colaboração. Caso tenham alguma dúvida, fiquem à vontade para entrar em contato.

Atenciosamente,

ORNARE

Nome Completo

Cargo

C. + 55 11 99324-2578

T. + 55 11 3090 7017 - Voip 600

ornare.com





REUNIÃO DE PRÉ EXECUTIVO



Reunião do Pré-Executivo



Para

Cc

Assunto

Agendamento da Reunião de Pré Executivo

Prezado(a) [Nome],

A reunião do Projeto de Pré-Executivo será agendada no showroom com o cliente e o profissional.

Esta é a etapa mais importante do processo, pois nesta validaremos todos os acabamentos, linhas, puxadores, medidas, alturas, acessórios, eletros, tampo, cuba, torneira, pé direito final e piso.

Aguardamos a confirmação de uma data e horário que sejam convenientes.

Atenciosamente,

ORNARE

Nome Completo
Cargo

C. + 55 11 99324-2578

T. + 55 11 3090 7017 - Voip 600

ornare.com





PAGAMENTO DO PROJETO PRÉ EXECUTIVO



Pagamento do Projeto Executivo



Para

Cc

Assunto Dados para Pagamento do Projeto – [Número]

Olá, [Nome].

Segue em anexo os dados para pagamento referente ao Projeto nº [Número].

Dados para Pagamento:

CONTRATO:

CLIENTE:

PROJETISTA:

CPF/CNPJ:

BANCO:

AGÊNCIA:

CONTA CORRENTE:

PIX:

VALOR:

Peço a gentileza de que o pagamento seja efetuado em até dois dias úteis e que o comprovante seja enviado assim que possível, para que possamos dar andamento ao processo.

Aguardo a confirmação de recebimento deste e-mail.

Atenciosamente,

ORNARE

Nome Completo

Cargo

C. + 55 11 99324-2578

T. + 55 11 3090 7017 - Voip 600

ornare.com   



PROJETO EXECUTIVO ASSINADO



Projeto Executivo Assinado Ornare



Para

Cc

Assunto

Projeto Executivo Assinado Ornare – Nome do cliente – N° do contrato

Prezado(a),

Para fins de arquivo eletrônico, encaminho em anexo o Projeto Executivo assinado do cliente [Nome do Cliente], referente ao contrato nº [Número do Contrato].

Caso precisem de mais informações ou tenham alguma dúvida, estou à disposição.

Atenciosamente,

ORNARE

Nome Completo

Cargo

C. + 55 11 99324-2578

T. + 55 11 3090 7017 - Voip 600

ornare.com



ORNARE

LEMBRETE MATERIAIS INSTITUCIONAIS



COMPANY PROFILE
(reduzido)



ORNARE

COMPANY PROFILE 2024

*“REALIZAR SONHOS POR MEIO DE
PROJETOS ÚNICOS, CAPAZES DE
ENTREGAR CONFORTO E BEM-ESTAR
PARA AS PESSOAS AO CONTEMPLAR
INOVAÇÃO, DESIGN E TECNOLOGIA,
ALÉM DE CONTRIBUIR PARA O
DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE”*

Murilo Schattan





SUSTENTABILIDADE

PRESERVAÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS

DESENVOLVIMENTO DAS PESSOAS

RESPEITO E DIVERSIDADE

LEALDADE

TRANSPARÊNCIA

ÉTICA E COMPROMETIMENTO

ORIGINALIDADE

INOVAÇÃO E CRIATIVIDADE

DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

EXCELÊNCIA EM PRODUTOS, SERVIÇOS E

OPERAÇÃO

ORNARE foi fundada em 1986 com o propósito de realizar sonhos por meio de projetos únicos, capazes de entregar conforto e bem-estar para as pessoas ao contemplar inovação, design e tecnologia, além de contribuir para o desenvolvimento da sociedade.

Temos orgulho de ser uma empresa sustentável, acolhedora de diversas culturas. Buscamos constantemente a excelência em nossos produtos, serviços e operações. Com presença internacional, trabalhamos pautados pela ética, cientes de nossa responsabilidade como referência no mercado em que atuamos.

Somos uma companhia intensa, conduzida por pessoas apaixonadas e comprometidas. Promovemos o desenvolvimento e a autorrealização. Adotamos condições de trabalho que respeitam e valorizam o potencial de cada indivíduo, compreendido como uma força positiva para a mudança do mundo ao transformar vidas e gerar valor para a sociedade.

Por isso, estamos empenhados em seguir um modelo de negócio cada vez mais sustentável, próspero e socialmente justo para as gerações futuras. Nossa preocupação socioambiental permeia todos os processos, produtos e operações ao longo da cadeia produtiva.

Hoje, refletindo sobre nossa trajetória sob uma perspectiva global, afirmamos que sempre nos mantivemos dedicados a abraçar as melhores práticas no que diz respeito ao meio ambiente, à responsabilidade social e à governança corporativa.

Ao longo desta apresentação, queremos compartilhar nossos compromissos assumidos com a sociedade.



O POSICIONAMENTO SUSTENTÁVEL DA ORNARE E O LEGADO PARA A SOCIEDADE

Enfrentar o impacto das mudanças climáticas causadas pelo homem é um dos desafios mais urgentes que o mundo enfrenta e uma ameaça significativa para todas as empresas. O compromisso corporativo da ORNARE com a sustentabilidade sempre esteve presente em nossos negócios, além de ser uma responsabilidade que assumimos, o ESG é, para nós, uma oportunidade para promover a boa ética nos negócios e buscar um futuro mais sustentável, garantindo que eles não apenas atendam aos altos padrões da empresa, mas também atendam aos padrões globais de segurança, condições climáticas internas e transparência de materiais. Por isso adotamos uma série de iniciativas sustentáveis, como a seleção de materiais com origem certificada e a obtenção de importantes certificações internacionais.

Nos da ORNARE, acreditamos que temos um papel fundamental a desempenhar para mostrar como uma marca de luxo pode se esforçar para lidar com os impactos negativos de um clima em mudança. De fato, temos grandes ambições para a transição de um modelo econômico baseado em carbono para um que seja resiliente e regenerativo.

Estamos convencidos de que nossa mentalidade de longo prazo nos permite tomar decisões e implementar processos que alcançarão resultados positivos.



CONHEÇA MAIS, NO RELATÓRIO ESG: [HTTPS://WWW.ORNARE.COM.BR/ABOUT-US/](https://www.ornare.com.br/about-us/)



UMA EMPRESA CONDUZIDA POR PESSOAS APAIXONADAS E COMPROMETIDAS

ORNARE acredita que a criatividade e a inovação são implementadas diariamente por meio de dedicação e paixão pelo trabalho. Sem dúvida, esse entendimento contribuiu para o sucesso da marca, que se tornou referência nacional e conquistou reconhecimento internacional.

Vemos o trabalho como fonte de excelência e meio fundamental para aumentar a dignidade e a autoestima de cada indivíduo. Seguindo a visão do mundo de nossa fundadora, Esther Schattan, investimos no empoderamento, promovendo a autorrealização e a autodeterminação onde quer que nosso negócio toque a vida das pessoas.

Hoje, os colaboradores preferem pertencer a uma organização que valorize sua singularidade e os conecte a uma missão e propósito maiores. Por isso, dedicamos atenção especial a condições e ambientes de trabalho e nos esforçamos para oferecer relações profissionais saudáveis.

Estamos convencidos de que os melhores resultados são alcançados por meio do trabalho em equipe. Oferecemos ações de coaching e buscamos promover o lifelong learning. Estimulamos a cultura do aprendizado contínuo dentro da empresa, bem como o interesse e a curiosidade, com objetivo de cultivar novos talentos.

Países: **4** Showrooms: **28** Pessoas: **850**



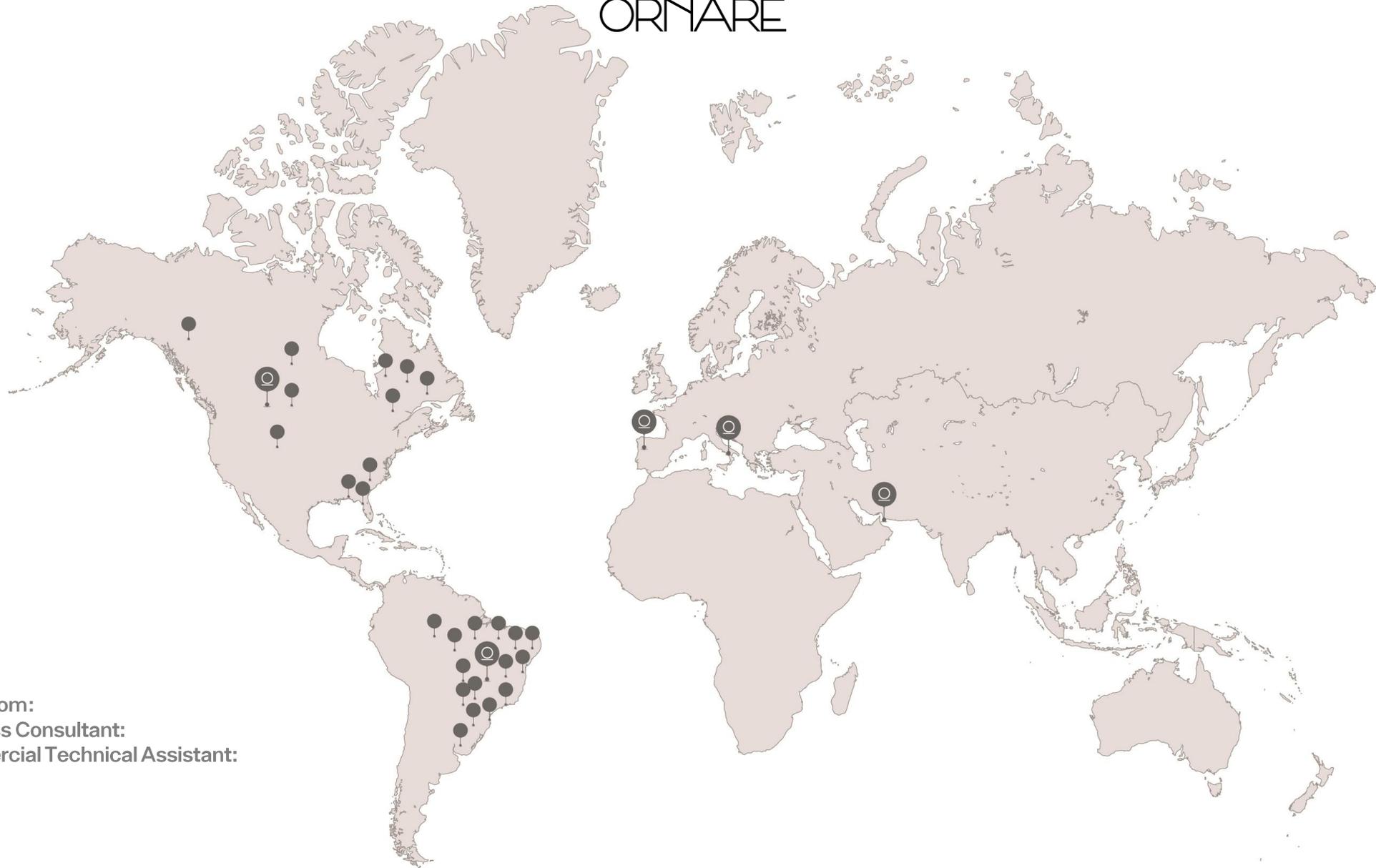
Acesse o Company Profile na íntegra:





APRESENTAÇÃO
DE PROJETO (comercial)

ORNARE



Client:
Showroom:
Business Consultant:
Commercial Technical Assistant:
Date:

ORNARE

ORNARE

INSPIRAÇÃO

ORNARE

PERSPECTIVA

ORNARE

A
▼

DESCRIÇÃO

PLANTA

Linha:

Nome da Linha Instalar

Estrutura | Interno | Externo:

Frente - N. do Acabamento

Externo - N. do Acabamento

Interno - N. do Acabamento

Fundo - N. do Acabamento

Gabinetes:

Frente - N. do Acabamento

Externo - N. do Acabamento

Interno - N. do Acabamento

Fundo - N. do Acabamento

Gaveteiros:

Frente - N. do Acabamento

Externo - N. do Acabamento

Interno - N. do Acabamento

Fundo - N. do Acabamento

Superiores:

Frente - N. do Acabamento

Externo - N. do Acabamento

Interno - N. do Acabamento

Fundo - N. do Acabamento

Perfil:

Tipo - N. do Acabamento

NOTA:

Itens decorativos providenciados pelo cliente

ORNARE

INSPIRAÇÃO

ORNARE

ORNARE

ORNARE

ORNARE

ORNARE

INSPIRAÇÃO



ORNARE



ORNARE

@ornare_official | @ornareusa_official