

* AGENCY SAFRA

Manual básico de treinamento

Como começar, organizar a rotina e usar o Safra Online com segurança

Ideias que dão frutos. Tecnologia organizada para o trabalho real.

Bem-vindo ao Safra Online

Este guia foi pensado para o primeiro contato de colaboradores e gestores. A plataforma reúne recursos de relacionamento, prospecção, tarefas, calendário, criação visual, arquivos e assistências. Você não precisa dominar tudo no primeiro dia: comece pelo fluxo que mais usa e mantenha as informações atualizadas.

Objetivo do uso

Cada registro deve ajudar alguém a responder três perguntas: o que está acontecendo, quem é responsável e qual é o próximo passo?

Antes de começar

- Entre usando seu próprio acesso. Não compartilhe senha ou código de recuperação.
- Confira se você está na empresa e no ambiente corretos.
- Conheça as ferramentas autorizadas para seu perfil.
- Use dados reais somente quando necessários para o trabalho e conforme as regras da sua empresa.
- Se encontrar erro, anote o horário, a ferramenta, a ação realizada e a mensagem exibida. Não envie senhas em um relato de suporte.

Rotina simples sugerida

1. Início do dia: revisar Calendário e Tarefas com vencimento próximo.
2. Durante o trabalho: registrar cliente/ocorrência uma vez e atualizar o registro existente em vez de criar duplicatas.
3. Fim do dia: marcar o que foi concluído, deixar o próximo passo claro e verificar pendências.

1. CRM e Prospecta

CRM: a fonte organizada do relacionamento

Use o CRM para registrar e localizar contatos, manter dados de contato corretos e guardar o contexto comercial necessário. Antes de criar um contato novo, pesquise por nome, telefone ou outro identificador disponível para reduzir duplicidades.

- Registre a origem do contato quando souber como ele chegou até a empresa.
- Escreva observações objetivas: interesse, contexto, preferência de contato e próximo passo.
- Evite colocar senhas, números completos de cartões ou informações pessoais que não sejam necessárias.
- Quando um cliente mudar de telefone ou situação, edite o registro existente se for a mesma pessoa.

Prospecta: abordagem com contexto

Use a ferramenta para organizar a prospecção ativa de forma segmentada. Uma boa abordagem explica quem está entrando em contato, por que aquela pessoa foi escolhida e oferece um próximo passo simples. Não transforme volume em objetivo isolado.

- Segmente contatos por interesse e contexto.
- Evite mensagens genéricas em massa e respeite pedidos para interromper contato.
- Registre respostas e encaminhe o próximo passo para a ferramenta de tarefas/agenda.
- Use somente contatos cuja origem e finalidade de abordagem sejam adequadas à operação.

Boa prática

A meta da primeira mensagem é abrir uma conversa relevante, não forçar um fechamento imediato.

2. Cards, Tarefas e Calendário

Essas ferramentas funcionam melhor juntas: Cards ajudam a visualizar etapas do trabalho; Tarefas representam ações concretas; o Calendário protege compromissos com data e hora.

Ferramenta	Use para	Exemplo
Cards	Etapas, estado e contexto do trabalho	Proposta enviada; aguardando retorno.
Tarefas	Ação atribuída e verificável	Ligar para o cliente amanhã às 10h.
Calendário	Compromissos com prazo	Reunião, entrega, retorno agendado.

Como fechar uma atividade

1. Atualize o estado para refletir o que realmente aconteceu.
2. Se ainda houver trabalho, registre o próximo passo e prazo.
3. Use o campo de responsável quando disponível.
4. Ao anexar arquivo, confira se ele pertence ao registro certo.

Evite

Não use um Card como substituto de toda a agenda. Para compromissos com data, registre uma tarefa ou evento no lugar apropriado.

3. Safra Flyer, Semente de Oferta e Armazém

Safra Flyer

Use o criador visual para montar materiais a partir de elementos e imagens. Antes de exportar ou publicar, revise especialmente preço, condições, validade da oferta, ortografia, marca, proporções e direitos de uso das imagens.

Semente de Oferta

Use a ferramenta como apoio para organizar e desenvolver uma oferta. A equipe deve verificar as condições comerciais e conferir se o texto e o material final correspondem ao que de fato será oferecido.

Armazém

- Crie pastas com nomes compreensíveis, por exemplo: Campanhas, Propostas, Contratos ou Eventos.
- Dê nomes descritivos aos arquivos e identifique qual versão é a final.
- Evite fazer upload repetido do mesmo arquivo sem necessidade.
- Não coloque documentos pessoais ou contratuais em pasta compartilhada sem autorização.
- Depois de enviar, confirme se o arquivo aparece e se abre corretamente.

Checklist de publicação

A arte está correta? O preço e o prazo foram conferidos? A imagem pode ser usada? A versão final está salva no lugar certo?

4. Gestão de Assistências

A Gestão de Assistências organiza ocorrências de pós-venda. O mesmo cliente pode ter mais de uma assistência; portanto, mantenha cada ocorrência separada e vinculada ao cliente correto.

O que registrar

- Cliente e contato; código do cliente e código do pedido quando disponíveis.
- Produto comprado, peça, tipo de assistência e se envolve troca de peça ou produto.
- Motivo e descrição objetiva do ocorrido.
- Vendedor responsável pela venda, quando conhecido.
- Previsão de chegada da peça e previsão de entrega, atualizando quando mudar.
- Fotos e documentos pertinentes, com cuidado para anexar evidências ao registro certo.

Como manter o histórico útil

1. Use um registro por ocorrência, sem misturar problemas distintos.
2. Atualize a previsão em vez de deixar uma data antiga que não vale mais.
3. Registre fatos e decisões, evitando opiniões ofensivas ou dados desnecessários.
4. Pesquise por nome, código ou data antes de criar um registro duplicado.
5. Confira o anexo depois do upload e não compartilhe arquivos fora do contexto autorizado.

Exemplo de anotação útil

“Cliente relata falha no mecanismo do produto. Fotos anexadas em 14/10. Peça solicitada; previsão de chegada 22/10. Próxima revisão do caso em 23/10.”

5. Safra WhatsApp e cuidados de acesso

O Safra WhatsApp é um aplicativo separado para manter várias sessões autorizadas em perfis de navegação distintos no mesmo computador. Cada sessão deve ser identificada e usada com autorização de quem controla a conta.

- Nomeie as sessões de forma clara, por exemplo “Loja”, “Vendas” ou “Pós-venda”.
- Proteja o computador e a conta do Windows; cada pessoa deve ter acesso conforme sua função.
- Use apenas contas cuja vinculação foi autorizada pelo titular ou responsável.
- Não use a ferramenta para spam, disparos indiscriminados ou contornar bloqueios do serviço.
- Se uma sessão desconectar, reconecte por meio do processo de QR Code e confirme qual conta está sendo vinculada.

Proteção dos dados

- Não compartilhe login ou códigos de recuperação.
- Não abra anexos inesperados nem envie links de login fora do site oficial.
- Ao encerrar o uso de um computador compartilhado, bloqueie a sessão do sistema.
- Registre incidentes sem incluir senha, token, QR Code de autenticação ou arquivo de sessão.

6. Planos, suporte e pagamentos oficiais

Fluxo de pagamento atual

1. Entre no Safra Online e escolha o plano disponível.
2. Envie a solicitação de pagamento pela própria plataforma.
3. A equipe confere a solicitação e disponibiliza o QR Code Pix e o código copia e cola dentro do pedido na plataforma.
4. Quando necessário, a equipe pode encaminhar uma cópia da cobrança ao WhatsApp cadastrado. O pedido e o status oficiais continuam dentro do Safra.
5. Confira o recebedor no aplicativo do banco e acompanhe a confirmação na plataforma. A equipe confirma o recebimento antes de liberar o acesso.

Dados Pix informados pela Agency Safra

Chave Pix (CNPJ)	69.077.373/0001-67
Nome exibido	69077373 Davi dos Santos Anjos

Regra antifraude

O único canal oficial para solicitações, suporte e validação de pagamentos é o Safra Online. Uma cópia de cobrança pode ser enviada ao WhatsApp, mas o pedido deve existir na plataforma. Confira CNPJ e nome no banco; se divergirem, não pague e solicite conferência dentro do Safra.

Pagamentos integrados em preparação

A integração direta de cartão de crédito, boleto e Pix está prevista como evolução futura. Até ser anunciada como ativa, siga somente o procedimento de solicitação disponível na plataforma. Não confie em links, chaves ou pedidos recebidos de terceiros.

Canal oficial

Safra Online: <https://app.agencysafra.com.br/> | Planos: <https://app.agencysafra.com.br/planos.html>

7. Checklist de rotina e feedback

Checklist de início do dia

- Revisar compromissos e tarefas vencendo hoje.
- Identificar clientes que aguardam retorno.
- Conferir assistências com previsão de chegada ou entrega próxima.
- Verificar se há material ou documento pendente para a equipe.

Checklist de encerramento

- Atualizar o que foi concluído.
- Deixar próxima ação, responsável e data definidos quando o trabalho continuar.
- Corrigir registros claramente desatualizados.
- Confirmar que pagamentos e alterações de acesso foram registrados no sistema oficial.

Como relatar um problema

1. O que tentou fazer?
2. Em qual ferramenta e tela?
3. O que esperava acontecer?
4. O que aconteceu de fato? Qual mensagem apareceu?
5. Quando aconteceu? Ocorre sempre ou foi uma vez?

Para lembrar

O Safra ajuda a organizar o trabalho, mas a qualidade dos registros e os combinados da equipe continuam importantes. Comece por uma rotina, faça bem e amplie aos poucos.