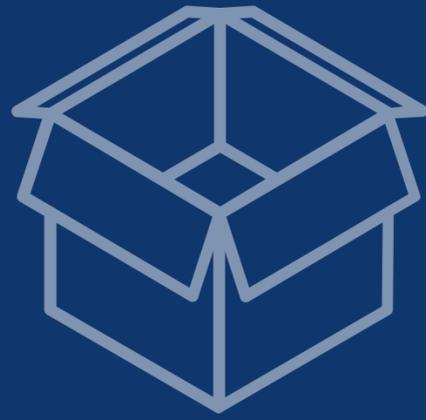


# REPOSIÇÃO



# ÍNDICE



**REPOSIÇÃO;**



**ATIVIDADES REALIZADAS NO SETOR;**



**COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO AO CLIENTE NA ÁREA DE REPOSIÇÃO;**



**CARGOS E COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS;**



**GESTÃO DE INVENTÁRIO E CONTROLE DE QUALIDADE NA ÁREA DE REPOSIÇÃO;**



**DICAS ÚTEIS.**

# REPOSIÇÃO

A ÁREA DE REPOSIÇÃO ENGLUBA TODOS OS CORREDORES E PRATELEIRAS DO SUPERMERCADO, ONDE OS PRODUTOS SÃO EXIBIDOS PARA OS CLIENTES. MANTER ESTA ÁREA ORGANIZADA, LIMPA E BEM ABASTECIDA É CRUCIAL PARA UMA EXPERIÊNCIA DE COMPRA POSITIVA. PRODUTOS DEVEM SER DISPOSTOS DE FORMA LÓGICA E ACESSÍVEL, COM ETIQUETAS DE PREÇOS CLARAS E CORRETAS.





**ALÉM DISSO, É FUNDAMENTAL QUE OS REPOSITORES ESTEJAM ATENTOS À DATA DE VALIDADE DOS PRODUTOS, GARANTINDO QUE ITENS PRÓXIMOS DO VENCIMENTO SEJAM COLOCADOS À FRENTE PARA SEREM VENDIDOS PRIMEIRO. A ROTAÇÃO ADEQUADA DOS PRODUTOS, CONHECIDA COMO PEPS (PRIMEIRO QUE ENTRA, PRIMEIRO QUE SAI), AJUDA A EVITAR PERDAS E DESPERDÍCIOS.**

## As principais atividades realizadas na área de reposição incluem:

- **Recebimento de mercadorias:** Receber e conferir os produtos entregues pelos fornecedores.
- **Armazenamento de produtos:** Organizar e armazenar os produtos no estoque de maneira eficiente e segura.
- **Reposição de produtos:** Abastecer as prateleiras e displays de acordo com a necessidade e a demanda, mantendo os produtos organizados e acessíveis.
- **Rotação de produtos:** Aplicar a técnica PEPS (Primeiro a Entrar, Primeiro a Sair) para evitar o vencimento de produtos.

checkout<sup>RH</sup>



# As principais atividades realizadas na área de reposição incluem:

- **Verificação de preços:** Garantir que todos os produtos estejam corretamente etiquetados com os preços atualizados.
- **Atendimento ao cliente:** Ajudar os clientes a encontrar produtos e responder perguntas sobre localização e características dos itens.
- **Organização e limpeza:** Manter os corredores e prateleiras limpos e organizados, garantindo uma boa apresentação visual.
- **Controle de estoque:** Monitorar e registrar o nível de estoque para garantir que os produtos estejam sempre disponíveis para reposição.



# Atendimento ao cliente na área de reposição

A interação com os clientes desempenha um papel crucial para o sucesso desse setor do supermercado. A seguir, abordaremos a relevância dessas habilidades e como desenvolvê-las:

## Atenção e cuidado:

- **Disponibilidade:** Estar sempre disponível para atender as necessidades dos clientes, mostrando interesse genuíno em ajudá-los.
- **Cordialidade:** Tratar todos os clientes com cortesia e respeito, mesmo em situações desafiadoras.

## Resolução de problemas:

- **Proatividade:** Antecipar as necessidades dos clientes e oferecer soluções antes que problemas surjam.
- **Gestão de reclamações:** Lidar com reclamações de forma calma e eficiente, buscando sempre resolver o problema ou encaminhar para alguém que possa

## Habilidades de comunicação:

- **Clareza:** Ser claro e objetivo ao comunicar-se, tanto verbalmente quanto por escrito.
- **Escuta ativa:** Prestar atenção ao que os clientes e colegas dizem, mostrando que você está realmente ouvindo e compreendendo.

## Empatia:

- **Compreensão:** Colocar-se no lugar do cliente para entender suas necessidades e preocupações.
- **Simplicidade:** Utilizar uma linguagem simples e acessível, evitando termos técnicos que possam confundir o cliente.

## Solução de problemas:

- **Criatividade:** Encontrar soluções inovadoras e eficazes para os problemas que surgirem.
- **Decisão:** Ser capaz de tomar decisões rápidas e apropriadas, especialmente em ~~situações de atendimento ao cliente.~~

# Cargos e competências necessárias:



## 1. REPOSITOR

**Atividades:** Reposição de produtos nas prateleiras, organização e limpeza dos corredores, verificação de preços e datas de validade.

### Competências necessárias:

- Habilidade manual e física para manusear e transportar produtos.
- Capacidade de organização e atenção aos detalhes.
- Conhecimento básico sobre os produtos e suas localizações.
- Proatividade e capacidade de atuar de forma independente.
- Bom atendimento ao cliente.

# Cargos e competências necessárias:



## 2. AUXILIAR DE ESTOQUE

**Atividades:** Recebimento, conferência e armazenamento de mercadorias, organização do estoque, auxílio na reposição de produtos.

### Competências necessárias:

- Habilidade para manusear e organizar produtos no estoque.
- Capacidade de seguir procedimentos de controle de estoque.
- Atenção aos detalhes e habilidades de organização.
- Boa comunicação e atuação em equipe.
- Conhecimento básico de segurança no trabalho.

# Cargos e competências necessárias:

## 3. ENCARREGADO DE REPOSIÇÃO

**Atividades:** Supervisão dos repositores, coordenação das atividades de reposição, planejamento de layout das prateleiras, controle de inventário, treinamento de novos funcionários.

### Competências necessárias:

- Liderança e habilidades de gestão de equipe.
- Experiência em organização de layout e exposição de produtos.
- Capacidade de planejar e coordenar atividades de reposição.
- Boa comunicação e habilidades interpessoais.
- Conhecimento em controle de estoque e técnicas de rotação de produtos.

# Cargos e competências necessárias:



## 4. GERENTE DE LOJA OU SETOR

**Atividades:** Planejamento estratégico das atividades de reposição, análise de vendas e desempenho de produtos, desenvolvimento de campanhas promocionais, gestão de fornecedores, controle orçamentário.

### Competências necessárias:

- Visão estratégica e capacidade analítica.
- Excelentes habilidades de comunicação e negociação.
- Experiência em gestão de equipes e desenvolvimento de talentos.
- Capacidade de tomar decisões com base em dados e tendências de mercado.
- Conhecimento avançado sobre o mercado de varejo e gerenciamento.



## Recebimento e armazenamento:

- **Conferência de mercadorias:** Verificar se as mercadorias recebidas estão de acordo com os pedidos, tanto em quantidade quanto em qualidade.
- **Armazenamento adequado:** Organizar o estoque de maneira que facilite o acesso aos produtos e evite danos.

## Inventários regulares:

- **Contagens físicas:** Realizar contagens físicas regulares para assegurar que o inventário registrado corresponda ao inventário real.
- **Análise de discrepâncias:** Investigar e corrigir quaisquer discrepâncias entre o inventário físico e o sistema de controle.

# Para jovens interessados em atuar no setor de reposição, aqui estão algumas dicas úteis:

- **Organize seu Tempo:** Estabeleça uma rotina diária para garantir que todas as tarefas sejam concluídas de maneira eficiente. Priorize as atividades mais urgentes e importantes.
- **Mantenha a área de atuação limpa e organizada:** A organização é crucial para manter as prateleiras atraentes e facilitar o acesso aos produtos. Certifique-se de que tudo esteja em seu devido lugar.
- **Siga a técnica PEPS:** Use a técnica Primeiro a Entrar, Primeiro a Sair (PEPS) para garantir que os produtos mais antigos sejam vendidos primeiro, evitando desperdício por vencimento.

# Para jovens interessados em atuar no setor de reposição, aqui estão algumas dicas úteis:

- **Conheça os produtos:** Aprenda sobre os produtos que você está repondo, incluindo suas características e localização. Isso ajudará a responder perguntas dos clientes de forma eficaz.
- **Verifique as datas de validade:** Sempre confira as datas de validade dos produtos antes de colocá-los nas prateleiras. Produtos vencidos devem ser removidos imediatamente.
- **Etiqueta de preços:** Assegure-se de que todos os produtos estejam corretamente etiquetados com os preços atualizados. Preços incorretos podem causar confusão e frustração nos clientes.

# Para jovens interessados em atuar no setor de reposição, aqui estão algumas dicas úteis:

- **Seja proativo:** Não espere que lhe digam o que fazer. Identifique as necessidades de reposição e tome a iniciativa para realizar as tarefas necessárias.
- **Comunicação e boa atuação em equipe:** Comunique-se claramente com seus colegas e supervisores. A atuação em equipe é essencial para manter o setor de reposição funcionando suavemente.
- **Atenda bem os clientes:** Seja sempre cortês e prestativo com os clientes. Ajudar os clientes a encontrar produtos e responder suas perguntas contribui para uma experiência de compra positiva.



**A ÁREA DE REPOSIÇÃO E CORREDORES É ESSENCIAL PARA O FUNCIONAMENTO EFICIENTE DE UM SUPERMERCADO, GARANTINDO QUE OS PRODUTOS ESTEJAM SEMPRE DISPONÍVEIS E ACESSÍVEIS PARA OS CLIENTES. CADA CARGO TEM UM PAPEL ESPECÍFICO E COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA ASSEGURAR QUE ESSA ÁREA OPERE DE MANEIRA EFICAZ. UMA EQUIPE BEM TREINADA E COORDENADA É FUNDAMENTAL PARA MANTER OS CORREDORES ORGANIZADOS, PRODUTOS EM ESTOQUE E CLIENTES SATISFEITOS. A EFICIÊNCIA NA REPOSIÇÃO DE PRODUTOS NÃO SÓ MELHORA A EXPERIÊNCIA DE COMPRA, MAS TAMBÉM MAXIMIZA AS VENDAS E A RENTABILIDADE DA LOJA.**

