



Bibi sumo natural, produto di no Tera!



Como gerir pequenas empresas locais com um sistema de gestão simples

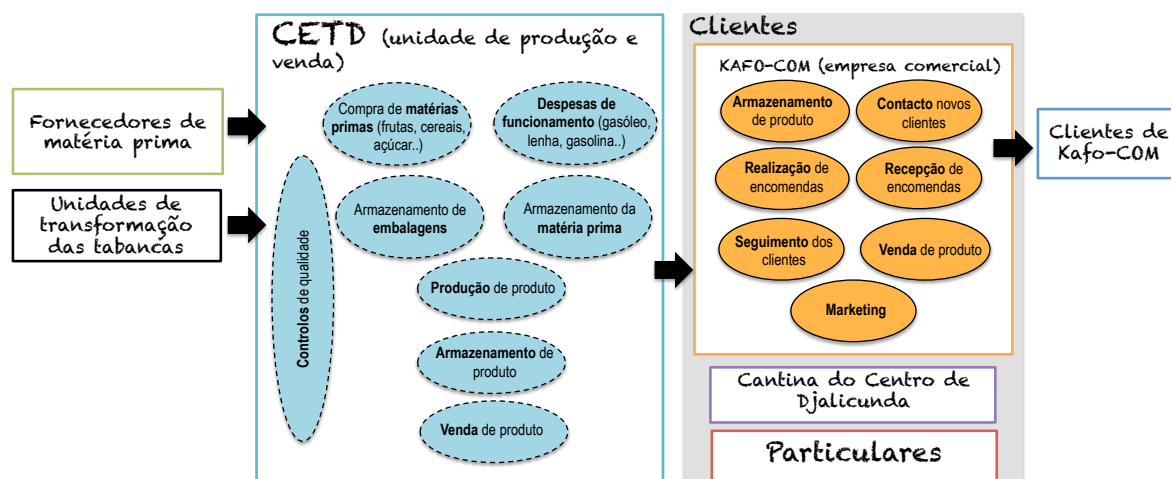
Exemplo da gestão de Kafo-COM

Sumário

Introdução	p.3
01. As vendas e os clientes	P.4
1. A necessidade de ter um seguimento das vendas e dos clientes	p.4
2. As ferramentas de seguimento das vendas e dos clientes	p.5
1. As ferramentas versão papel	p.5
2. A gestão das vendas	p.8
3. Os seguimento dos clientes	p.12
02. As despesas	p.14
1. A necessidade de registar todas despesas	p.14
2. As ferramentas de seguimento das despesas	p.14
03. A caixa	p.16
1. A necessidade de ter uma caixa e de ter um seguimento de seu saldo	p.16
2. As ferramentas de seguimento dos movimentos de dinheiro na caixa	p.16
04. Os stocks	p.18
1. A necessidade de gerir os stocks	p.18
2. As ferramentas de gestão dos stocks	p.19
1. A ficha de seguimento do stock de produtos	p.20
2. A ficha de seguimento do stock de etiquetas	p.20
3. O ficheiro Excel de seguimento do stock de produtos	p.20
As ferramentas de gestão	p.22

Introdução

O funcionamento duma empresa, por pequena que seja, é complexo. Uma unidade com uma atividade de produção ou de venda como o CETD e Kafo-COM é um conjunto de pequenas atividades internas e de relações com atores externos. O esquema abaixo mostra o funcionamento do CETD (unidade de produção) e Kafo-COM (empresa comercial):



Este esquema nos mostra que cada empresa realiza **muitas atividades diferentes** que têm relações com elementos externos (clientes, fornecedores)

A gestão revela-se necessária para seguir todas estas complexidade: tanto ao **nível financeiro** (para fazer o balanço económico) que ao **nível da organização/planificação do trabalho** para um funcionamento otimizado da empresa.

A gestão permite: **controlar, antecipar, otimizar e analisar todas as atividades.**

O manual apresenta, para cada tipo de atividade, o sistema de gestão que foi elaborado para Kafo-Com:

- O seguimento das vendas
- O seguimento das dividas clientes
- O seguimento das encomendas
- O seguimento das despesas
- A gestão dos stocks

Para cada tipo de gestão/seguimento se apresentará :

- ✓ A necessidade de ter um seguimento ou a gestão da atividade
- ✓ As ferramentas de gestão e seu uso
- ✓ O método de análise dos dados de gestão



Vocabulário importante:

- ⇒ **Volume de negocio:** o valor monetário das vendas de produtos durante um periodo determinado
- ⇒ **O lucro:** valor positivo ganhado com as vendas quando o montante é mais importante que o dinheiro gastado.
- ⇒ **Perdida:** valor negativo perdido quando o dinheiro ganhado é inferior ao dinheiro gastado.
- ⇒ **Venda à crédito:** possibilidade para um cliente que comprou produtos de paga-los mais tarde (com um prazo de pagamento predefinido num contrato de venda a crédito).
- ⇒ **Divida:** é o valor do dinheiro que um cliente deve pagar à empresa
- ⇒ **Caixa:** uma conta que regista o valor do saldo de dinheiro disponível para qualquer pagamento (compra). O saldo é a diferença entre o dinheiro que entra (**receita**) e o dinheiro que sai (**despesa**)

AS VENDAS e OS CLIENTES



1 A necessidade de ter um seguimento das vendas

As vendas de produtos a clientes, em particular quando estão feitas a crédito, necessita um seguimento preciso porque:

- ✓ Permite conhecer a **evolução da atividade** de venda da empresa com:
 - a evolução do **volume de negocio** durante um período determinado: “consequimos receber mais o menos **dinheiro** que o mês passado ou que o mês do ano passado?”.
 - a evolução da **quantidade de produtos vendidos** durante um período determinado: “**quantos produtos** vendemos este mês?”.



- ✓ Permite conhecer quais são **os pontos fortes e os pontos fracos das vendas**: “quais são os produtos que saem mais? Quais são os melhores clientes? Quais são os clientes que não compram muito” com o objetivo de **melhorar a atividade e aumentar as vendas**.
- ✓ Permite seguir as **dividas dos clientes e não perder dinheiro**.
- ✓ Permite calcular o **resultado mensal e anual**: “quanto dinheiro conseguimos ganhar realmente? Qual é o lucro?”



- ✓ Permite conhecer os sabores de sumos ou compotas mais vendidos e **avisar a empresa de produção (CETD)** para que planifique a produção em função disso (mesmo para os tipos de embalagens mais vendidos: saquinhos de 1 kg ou 500g? Frascos de vidro ou frascos de plástica?)

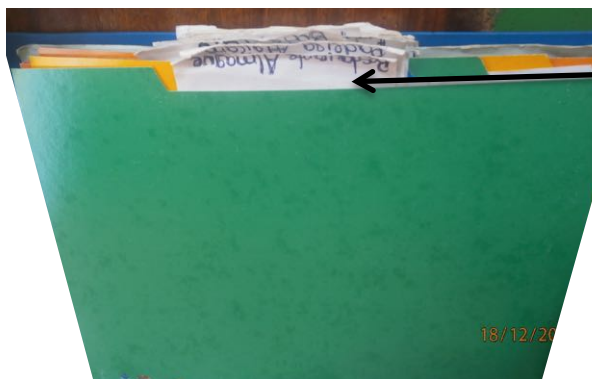
2 As ferramentas de seguimento das vendas e dos clientes

A gestão das vendas e dos clientes é feita com documentos de papel e ficheiros Excel:

- Ficha encomenda cliente (versão papel)
- Recibos de pagamento (versão papel)
- Ficha encomenda para CETD (versão papel)
- Ficha cliente (versão papel)
- Ficheiro Excel de gestão das dividas
- Ficheiro Excel de seguimento dos clientes
- Ficheiro Excel de seguimento das vendas

1. As ferramentas versão papel

A responsável comercial deve ter uma pasta organizada por cliente:



Cada compartimento agrupa todas informações (**fichas encomendas, recibos, fichas dividas**) dum cliente (estabelecimento comercial). Os clientes individuais estão agrupados num mesmo compartimento « os clientes particulares »

➤ **Ficha encomenda cliente**

A ficha encomenda permite notar os produtos e as quantidades pedidas pelos clientes:

FICHA DE ENCOMENDA					
Data:	09-06-2014				
Cliente:	Restaurante Dora Tostado				
Contacto:	990 6353				
Vendedor:					
Produtos	Variedade	Capacidade	QDE.	Preço venda a GROSSO	TOTAL
SUMO	Naranja	33cl	48	250	12.000
	Caju	33cl	48	250	12.000
	Mango	33cl	48	250	12.000
	Fole	33cl	48	250	12.000
	Forroba	33cl	48	250	12.000
	Cabaceira	33cl	48	250	12.000
	Cocktail	33cl	48	250	12.000
	Mandiple	33cl	48	250	12.000
COMPOTA	Caju	314ml		1.200	
	Mango	314ml		1.200	
	Fole	314ml		1.200	
	Forroba	314ml		1.200	
	Cabaceira	314ml		1.200	
	Cocktail	314ml		1.200	
	Mandiple	314ml		1.200	
FRUTA E LEGUMES SECOS	PAPAIA			500	
	BANANA			200	
	TOMATE			250	
	MALGUETA			250	
MEL	vidro	400gr		1.500	
	plastico	800gr		2.400	
OLEO de PALMA		1/2L		800	
		1L		1.500	
		5L		7.300	
VINAGRE de LIMAO		1/2L		375	
		1L		625	
		5L		3.000	
MANIQUETAS		500gr		650	
		5KG		6.000	

Indicar a quantidade pedida e o valor total a pagar para cada produto



A ficha encomenda não é um recibo de pagamento! Esta ficha permite só ajudar a responsável notar as encomendas.

➤ Os recibos

Cada vez que um cliente recebe os produtos deve assinar um recibo onde são escritos os produtos recebidos, as quantidades e os preços. O montante total que o cliente deve pagar é também notado no recibo. O cliente fica com um recibo e Kafo-Com com um outro. Há, então, duas versões do recibo e as duas são assinadas tanto por o cliente que por Kafo-Com.

Uma vez que o cliente paga o montante total, Kafo-Com indica “**PAGO**” sobre o recibo com um calibre.

EXTRATO DA CASSA DE AQUISIÇÃO


PLANO ANUAL DE 2014 (EX. 001)

NºF. 000000194 CPF. 0158 Contato: 870 84 04

BOISSA, REPÚBLICA DA GUINÉ-BOISSA

E-MAIL: info@boissanet.org

Projeto: Melhoria de Segurança Alimentar, Promoção Econômica de Produtos Agrícolas e Florestais, Transformação e Comercialização dos Alimentos Locais - DCA/00000019/2012-135



REPÚBLICA DA GUINÉ-BOISSA

Fatura Nº 0065/2014

Data: 02/09/2014

Nome do Cliente: Ministerio da Saúde Local: Bissau, Povoamento Lopo

Tel: 690 10 40 E-mail: boissanet.org

Nº	Descrição	Quantidade	P. Unitário	P. Total
01	Arroz de mandioca 1kg	15	1.200	18.000
02	Arroz de mandioca 0,5kg	15	700	10.500
03	Comida de mandioca	24	1.200	28.800
04	Sumo de Caju	48	300	14.400
05	Sumo de mandioca	24	300	7.200
06	Arroz de mandioca	15	650	9.750
07	Arroz de mandioca	18	1.500	27.000
Total				115.650

Assinatura do(a) Vendedor(a): Carvalho da Silva Rodrigues

Assinatura do(a) Comprador(a): [Assinatura]

Um recibo duma venda que o cliente ainda **não pagou**

kafo comercial, sari

FEDERAÇÃO CAMPEOSA KAFO
DUALKUNDA, REGIÃO DE CIO
CP. 1198
TEL: (000000) 018000 / 0300 00 04
TEL: (000000) 018000 / 0300 00 04
E-MAIL: REPUBLICA DA GUINÉ-BISSAU
E-MAIL: siffo.kafo@yahoo.com
NIF: 010000014

PAGO
Duplex

Fatura Nº 001/2014
Data: 03/06/2014

Nome do Cliente: Restaurante Pádua Africana
Localidade: Bissau Total: _____ Fax: _____
Endereço: _____ Código postal: _____ NIF: _____

Nº	Descrição	Quantidade	P. Unitário	P. Total
1	Sumo de leite	1,2	250cf	3.000cf
2	Sumo de cabaceira	41	250cf	10.250cf
3	Sumo pastel	7	250cf	1.750cf
4	Sumo de cog	7,2	250cf	18.000cf
Total				33.000cf

O/A Responsável: Restaurante Pádua Cliente: _____

Um recibo duma venda que o **cliente pagou**

Estos recibos permiten seguir as dividas dos clientes.

➤ **Ficha cliente**

Com o aumento do numero de seus clientes, Kafo-Com deve ter um seguimento da situação de cada um deles para:

- ✓ Seguir a evolução do stock dos clientes e conhecer a evolução das vendas no mercado de Bissau
- ✓ Seguir as dívidas de cada cliente
- ✓ Registrar as visitas da responsável ao cliente
- ✓ Atualizar o contacto (numero de móvel ou nome do gerente) do estabelecimento

A ficha apresenta-se assim:

[illegible]

Nome do estabelecimento

- **Tipo** de estabelecimento (restaurante, bar, supermercado...)

- **Nome do gerente** (atualizar se o gerente muda)

- **Contacto** (móvel, email etc.) atualizado

Indicar a **data da visita** e o **montante da dívida** do cliente naquela data.

Indicar as **datas das encomendas relativas as dividas**

Indicar os produtos que estão ainda no stock do cliente:

- **Produto**
- **Sabor**
- **Nº de lote**
- **Quantidade**
- **Capacidade/volume**

➤ **Ficha encomenda pelo CETD (fornecedor de produtos)**
Kafo-Com compra os seus produtos ao CETD. Kafo-Com é, então, um cliente do CETD e realiza encomendas. A responsável comercial **envia uma encomenda com a lista dos produtos e as quantidades que quer encomendar**, a gerente envia os produtos com a **ficha encomenda preenchida com as quantidades realmente enviadas (podem ser diferente das quantidades pedidas no caso os stocks são insuficientes)**. A responsável comercial de Kafo-Com preencha a ficha com as quantidades realmente recebidas (pode ser diferente se um erro foi feito no contagem de produtos enviados). **A responsável comercial, a gerente e o administrador devem assinar esta ficha e ficar com um exemplar.**



Produto	VOLUME	Sabores	Quantidade Pedida (Zito)	Quantidade entregue (Quinta)	Lote	Quantidade recebida (Zito)	Comentários (Zito)
Sumo	33cl	Ca) u	200				
Sumo	33cl	fole 99	200				
Sumo	33cl	Gabacuriga	200	200	12	200	
Sumo	33cl	farofa	100	900	11	200	
compota	314cl	coctail	200	20	6	20	
compota	314cl	Gabacuriga	20	10	4	20	
compota	314cl	Mango	20	20	11	20	
pastas	500g	Mancanga	40	110	89	40	-1 Quebrou
farinha	1kg	Mangoca	40	30	14	30	-12 sacos qto
farinha	1/2 kg	Mandioca	40	110	13	40	-2 sacos qto
sacos	de	Papel	200	124			
sacos Medio	de	Papel		7			
sacos grande	de	Papel		1			

Data encomenda (Zito): 01/09/14 Data saída produtos Djallinda (Quintazinha): 2/9/14 Data chegada produtos Bissau (Zito): 01/09/14

Assinatura gerente CTED

Evaristo da Silva Rodrigues

Assinatura responsável comercial

Dezentzenha C

Assinatura administrador

Assinatura 02/09/14

O documento Excel de seguimento das vendas organiza-se **em mês**: cada folho corresponde ao **seguimento mensal das vendas**. O ultimo folho agrupas os dados mensais para ter um resumo anual das vendas.

Jan. 15 Feb. 15 Mar. 15 Abril. 15 Maio 15 Junho 15 Julho 15 Agosto 15 Set. 15 Out. 15 Nov. 15 Dez. 15 Balanço

Uma grande tabela à preencher com os dados de vendas

Uma **tabela recapitulativa** do total das vendas do mês (em quantidade de produto e em quantidade de dinheiro) para **cada produto**.

Uma **tabela recapitulativa** do total das vendas (em quantidade de produto e em quantidade de dinheiro) para **cada tipo de cliente**.

Uma **tabela recapitulativa** do total das quantidades de sumos vendidos por tipo de sumos.

Indicações para preencher a tabela

A tabela deve ser preenchida **cada vez que tem uma venda de produto**. Assim ao final do mês todas vendas são registadas no ficheiro Excel.

Escrever a data cada dia que há uma venda de produto.

Escrever o preço unitário (de um produto)

Escrever a quantidade vendida

Não escrever nesta coluna, o preço total é calculado automaticamente!

Indicar o nome do cliente (nome dum particular o nome do estabelecimento comercial)

Indicar o nome da pessoa que se ocupou da venda

Para preencher as colunas:

- Produto
- Sabor
- Tipo de cliente

Deve-se clicar na seta para eleger um elemento da lista

Arroz (1kg)
Arroz (5kg)
Arroz (50kg)
Compotas (30ml)
Compotas (314ml)
Farinha de mandioca (0,5kg)
Farinha de mandioca (1kg)
Farinha milho B (0,5kg)
Farinha milho B (1kg)
Farinha milho P (0,5kg)
Farinha milho P (1kg)
Frutas secas
Mel vidro (30ml)
Mel vidro (400g)
Mel plástico (800g)
Oleo de palma (0,5L)
Oleo de palma (1L)
Oleo de palma (5L)
Pasta de mancarra (500g)
Pasta de mancarra (5kg)
Pasta de mancarra (10kg)
Sal (1kg)
Sal (5kg)
Sal (50kg)
Sumos (20cl)
Sumos (25cl)
Sumos (33cl)
Vinagre de limão (0,5lt)
Vinagre de limão (1lt)
Vinagre de limão (5lt)

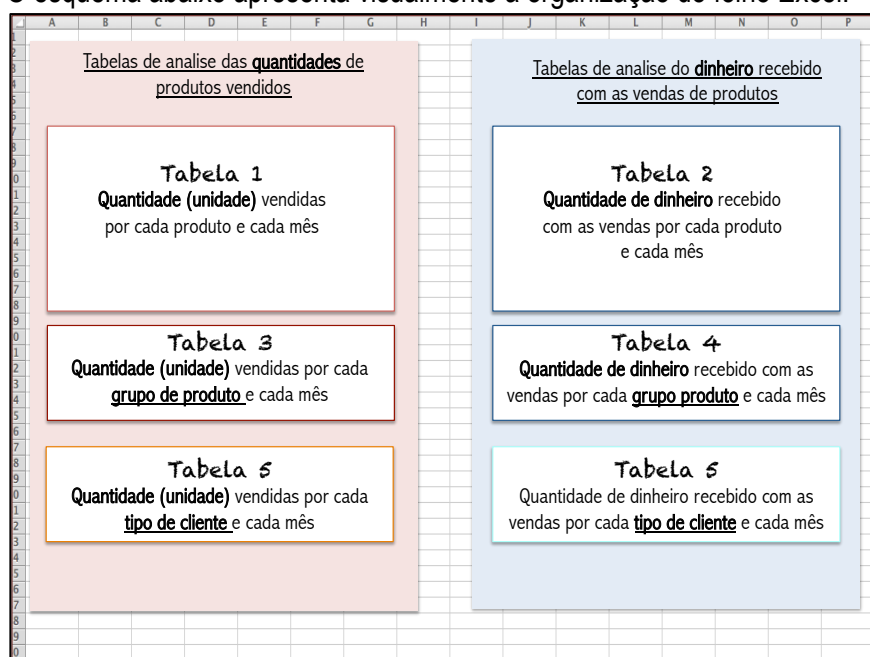
Indicações para ler o folho “balanço”

No ultimo folho, não deve-se preencher nada! As tabelas são preenchidas automaticamente!

Então o objetivo é entender como **ler e interpretar** as informações apresentadas.

O folho está organizado em **6 tabelas**, cujas 3 analisam os dados de venda **em quantidade de produtos vendidos** e 3 **em valor monetário (dinheiro) das vendas**.

O esquema abaixo apresenta visualmente a organização do folho Excel:



Como ler a Tabela 1

Cada coluna corresponde à quantidade vendida para cada produto indicado na primeira coluna para cada mês indicado na primeira linha

Cada mês preencher a célula com o número de meses passado desde o início do ano.

1 N° unidades vendidas em 2014

Atualizar o N° de meses 12

A última coluna calcula a quantidade média vendida por mês para cada produto.

O valor indicado em vermelho é o total da quantidade vendida desde o início do ano para todos os produtos

A última linha corresponde ao total de produtos vendidos cada mês

Esta coluna calcula a quantidade total vendida para cada produto desde o início do ano.

Produtos	Jan.	Fev.	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Set.	Out.	Nov.	Dez.	TOTAL 2014	Média mensal
Arroz (1kg)	12	-	113	4	136	85	28	6	5	7	4	1	458	38
Arroz (50kg)	3	-	2	1	7	5	2	-	-	-	-	-	43	4
Arroz (5kg)	-	-	7	1	1	2	3	-	1	-	-	-	14	1
Compostas (30ml)	-	-	-	-	-	-	17	-	-	-	-	-	-	-
Compostas (314ml)	-	14	66	7	30	140	36	17	3	39	34	37	423	35
Farinha de mandioca (0,5kg)	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	0
Farinha de mandioca (1kg)	-	4	34	3	13	9	6	1	-	-	-	-	70	6
Farinha milho B (0,5kg)	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	3	0
Farinha milho B (1kg)	-	-	7	1	-	10	-	-	-	-	-	-	18	2
Farinha milho P (0,5kg)	-	-	1	-	2	14	22	-	-	-	-	-	39	3
Farinha milho P (1kg)	-	-	39	3	15	18	14	-	-	-	-	-	87	8
Frutas secas	-	14	64	1	2	-	-	-	-	-	-	-	81	7
Mel plástico (800g)	-	-	11	1	2	-	-	-	-	-	-	-	16	1
Mel vidro (30ml)	-	-	10	-	15	-	-	-	-	-	-	-	25	2
Mel vidro (400g)	-	10	40	2	21	6	28	1	36	25	13	23	205	17
Óleo de palma (0,5L)	-	1	4	-	-	2	2	-	-	1	-	-	10	1
Óleo de palma (1L)	-	2	7	-	-	4	-	1	-	-	-	-	15	1
Óleo de palma (5L)	-	-	1	1	3	1	-	-	-	-	-	-	6	1
Pasta de mancarra (10kg)	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	0
Pasta de mancarra (500g)	-	3	21	3	14	7	1	3	16	18	11	13	110	9
Pasta de mancarra (5kg)	-	-	-	-	2	5	-	-	-	-	2	1	11	1
Sal (1kg)	-	-	-	-	-	-	3	5	-	2	6	4	20	2
Sal (50kg)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sal (5kg)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sumos (20cl)	-	-	-	-	140	105	-	-	-	-	-	-	245	20
Sumos (25cl)	-	47	4	11	420	280	40	-	-	72	119	571	1.564	130
Sumos (33cl)	-	44	1.055	6	136	98	73	83	176	525	264	694	3.154	263
Vinagre de limão (0,5L)	-	-	4	6	3	4	13	-	1	2	-	-	29	2
Vinagre de limão (1L)	-	-	6	3	4	13	-	1	-	2	-	-	29	2
Vinagre de limão (5L)	-	-	1	1	3	17	3	1	1	-	-	-	27	2
TOTAL UNIDADES VENDIDAS	15	139	1.502	47	846	826	262	120	248	711	494	1.365	6.575	548

No exemplo acima, podemos ler que no ano 2014, o CETD conseguiu vender 6.575 produtos em total, cujos 3.154 sumos de 33 cl e 453 saquinhos de arroz de 1 kg.

Como ler a Tabela 2

A tabela 2, se lê como a tabela 1. A diferença é que o valor indicado nas células não é a quantidade vendida (número de produtos vendidos) mas o **valor em dinheiro** das vendas para cada produto.

Como ler as Tabelas 3 e 4

Nestas tabelas os produtos **são agrupados**: os produtos não são mais diferenciados por o tipo de embalagem. Por exemplo, nesta tabela fala-se de “kg de arroz” ou de “litros de sumos” e não de “saquinhos” ou de “garrafas”.

3 Volumes comercializados em 2014 (em kg e litros)

Produtos	Jan.	Fev.	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Set.	Out.	Nov.	Dez.	TOTAL 2014	Média mensal	Unidades
Arroz	162	-	248	53	491	345	143	300	265	370	241	60	2.678	223	kg
Compostas	-	4,4	20,7	2,2	9,4	44,0	11,3	5,3	0,9	12,2	10,7	11,6	133	11	kg
Farinha de mandioca	-	4,0	34,5	3,0	13,0	9,0	6,0	1,5	-	-	-	-	71	6	kg
Farinha milho Bacil	-	-	7,5	1,0	-	11,0	-	-	-	-	-	-	20	2	kg
Farinha milho Preto	-	-	39,5	3,0	16,0	25,0	25,0	-	-	-	-	-	117	10	kg
Frutas secas	-	2,1	9,6	0,2	0,3	-	-	-	-	-	-	-	12	1	kg
Mel	-	4,0	25,1	1,6	10,5	2,4	11,2	0,4	14,4	10,0	5,2	10,8	96	8	kg
Óleo de palma	-	2,5	14,0	5,0	15,0	10,0	1,0	1,0	-	0,5	-	1,0	50	4	litros
Pasta de mancarra	-	1,5	40,5	1,5	17,0	28,5	5,5	1,5	8,0	9,0	15,5	11,5	140	12	kg
Sal	-	-	-	-	-	-	3,0	5,0	-	2,0	6,0	4,0	20	2	kg
Sumos	-	26,3	349,2	4,7	177,9	123,3	34,1	27,4	58,1	191,3	116,9	371,8	1.481	123	litros
Vinagre de limão	-	-	13,0	8,0	19,0	99,5	15,0	6,0	5,0	2,0	-	-	168	14	litros

No exemplo (tipo tabela 3) acima: o CETD conseguiu vender 2.675 kg de arroz e 168 litros de vinagre de limão no ano 2014. No mês de agosto, o CETD vendeu 27,4 litros de sumos.

4 Vendas realizadas em 2014 por família de produtos (em Fcfa)													
Produtos	Jan.	Fev.	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Set.	Out.	Nov.	Dez.	TOTAL 2014 Média mensal
Arroz	61.950	-	115.300	25.925	197.000	139.000	58.100	75.000	103.400	143.375	96.475	23.500	1.039.025 XOF 86.585 XOF
Compotas	-	15.700	75.600	21.200	32.900	145.000	42.200	19.400	3.000	40.600	34.600	40.400	470.600 XOF 39.217 XOF
Farinha de mandioca	-	4.000	35.700	9.200	13.800	10.200	6.800	1.900	-	-	-	-	81.600 XOF 6.800 XOF
Farinha milho Bacil	-	-	8.500	7.500	-	8.700	-	-	-	-	-	-	24.700 XOF 2.058 XOF
Farinha milho Preto	-	-	35.300	2.500	11.950	20.500	23.200	-	-	-	-	6.000	99.450 XOF 8.288 XOF
Frutas secas	-	7.000	23.750	1.000	750	-	-	-	-	-	-	-	32.500 XOF 2.708 XOF
Mel	-	13.600	97.400	17.600	51.800	8.800	40.000	1.500	53.200	34.300	17.100	37.300	372.600 XOF 31.050 XOF
Óleo de palma	-	3.750	20.700	21.900	18.000	14.175	1.500	1.500	-	750	-	1.500	83.775 XOF 6.981 XOF
Pasta de mancarra	-	1.900	28.600	7.200	18.400	12.750	6.550	1.950	9.900	10.400	17.150	12.350	127.150 XOF 10.596 XOF
Sal	-	-	-	-	-	-	900	500	-	600	1.800	1.200	5.000 XOF 417 XOF
Sumos	-	18.325	246.345	23.250	123.000	104.875	27.250	19.750	42.750	137.120	60.700	275.705	1.079.070 XOF 89.923 XOF
Vinagre de limão	-	-	9.000	4.725	8.350	41.200	7.000	2.625	2.000	1.250	-	-	76.150 XOF 6.346 XOF
	61.950	64.275	696.195	142.000	475.950	505.200	213.500	124.125	214.250	368.395	227.825	397.955	3.491.620

No exemplo (tipo tabela 4) acima: o CETD conseguiu vender **1.079.070 FCFA** de sumos durante o ano 2014. No mês de maio, o CETD vendeu **197.000 FCFA** de arroz.

Como ler as Tabelas 5 e 6

As tabelas 5 e 6 apresentam as quantidades vendidas a segunda **do tipo de cliente**. A tabela 5 apresenta os dados de venda em “quantidade de produtos vendidos” e a tabela 6 em “quantidade de dinheiro recebido com as vendas dos produtos”.

5 N° unidade por tipo de cliente													
	Jan.	Fev.	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Set.	Out.	Nov.	Dez.	TOTAL 2014 Média mensal
Bar				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 0
Cantina				28	761	670	78	52	76	423	292	381	2761 230
Discoteca				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 0
Grosso				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 0
Hotel				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 0
Loja				0	0	0	0	0	130	0	0	0	130 11
Lumo				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 0
Mercado urbano				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 0
Minimercado				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 0
Outro				9	85	131	0	68	32	280	34	814	1453 121
Particular				0	0	0	184	0	10	8	55	170	427 36
Restaurante-bar				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 0
Supermercado				1	0	25	0	0	0	0	0	0	26 2

No exemplo (tipo tabela 5) acima : o CETD conseguiu vender **2.761 produtos** à **Cantina** e **130** as **lojas**. No mês de junho, a cantina comprou **670 produtos** ao CETD.

6 Vendas realizadas por tipo de cliente													
	Jan.	Fev.	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Set.	Out.	Nov.	Dez.	TOTAL 2014 Média mensal
Bar				0	0	0	0	0	0	0	0	0	- -
Cantina	61950	64275	533995	85600	417350	366550	78200	91000	85200	237745	168275	133130	2.323.270 193.606
Discoteca				0	0	0	0	0	0	0	0	0	- -
Grosso				0	0	0	0	0	0	0	0	0	- -
Hotel				0	0	0	0	0	0	0	0	0	- -
Loja				0	0	0	0	0	45000	0	0	0	45.000 3.750
Lumo				0	0	0	0	0	0	0	0	0	- -
Mercado urbano				0	0	0	0	0	0	0	0	0	- -
Minimercado				0	0	0	0	0	0	0	0	0	- -
Outro				42350	58600	120150	0	33125	35400	88750	44850	218275	641.500 53.458
Particular			162200	0	0	0	135300	0	48650	41900	14700	46550	449.300 37.442
Restaurante-bar				0	0	0	0	0	0	0	0	0	- -
Supermercado				7500	0	18500	0	0	0	0	0	0	26.000 2.167

No exemplo (tipo tabela 6) acima : Os clientes particulares compraram para **449.300 FCFA** de produtos ao CETD e no mês de julho a cantina compraram **91.000 FCFA** de produtos.

3. O seguimento dos clientes

Uma empresa como o Kafo-Com têm vários clientes e precisa aumentar sempre o seu numero de cliente para aumentar a suas vendas e então seu volume de negocio.

O seguimento dos clientes é feito com duas ferramentas Excel :

- ✓ **Gestão dívidas cliente**
- ✓ **Seguimento cliente**

Para a gestão das dividas: **abrir o documento “Gestão dividas cliente (explicações)” e seguir as instruções.**



- ✓ O ficheiro “**Seguimento clientes**” permite seguir a evolução do **contacto cliente**:

“Quais são nossos estabelecimentos que são clientes, quais são aqueles já contactados mais que não são interessados, quais são os estabelecimentos ainda nunca contactados ou aqueles onde o contacto deve ser reforçado?”

Esta ferramenta deve **ser sempre atualizada**: cada vez que se encontra um cliente potencial, notar na tabela (exemplo abaixo) e atualizar com o **código cor o “estado de contacto”** com este cliente. Agrupar os clientes do mesmo tipo na mesma coluna:

Cada coluna agrupa os clientes ou clientes potenciais dum mesmo tipo de estabelecimento

↓

N°	Supermercados	N°	Minimercados	N°	Hotéis	N°	Bares-restaurantes 1a classe	N°	Bares-restaurantes 2a classe	N°	Bares-restaurantes 3a classe	N°	Lojas	N°	Discotecas
1	Darling (Random)	1	Alvalade	1	Lisboa-Bissau	1	Bate-papo	1	Chez Ami	1	Cidade alerta	1	Tinguianga	1	Bambu
2	Tuba	2	Danfa Danfa	2	Coimbra	2	Papa-loc	2	Diaram	2	Contentor amarelo (Bissara)	2	Artissal	2	Sabura
3	Bonjour	3	Mangul	3	Azalai	3	Ponto de encontro	3	Restaurante de finanças	3	Contentor de David	3	Alternag	3	Palam
4	Pinheiro (GSM)	4	STAC-Brasília	4	Malaka	4	Padaria africana	4	Oasis	4	Contentor Wilson	4	Divutec	4	Pluck
5	Nunes Imão	5	Casa das Novidades	5	AnaZônia	5	Dona Fernanda	5	Lemont	5	Churrasqueira Sitec	5	Piramide	5	Isomina
6	Mavegro	6	Iama	6	Almadies	6	Almadies	6	Grill One	6	Contentor Dipelate	6	AD	6	Tabanka
7	Nutrilac	7	Bavima	7	Ancar	7	Morabeza	7	Casa Mbutha	7	Contentor Toni	7	Renluv	7	Café Café
		8	Gonsalves	8	Tamar	8	Rest. Coimbra	8	Bar Centro Cultral Brasil	8	Contentor Djedje 2	8	AMAE		
		9	Ali Tamar	9	Da'Silam	9	Lobato	9	Mavegro	9	Império Angolano	9	Educação		
		10	Petromar Safim	10	Dina	10	Le Bistrot	10	LOPEL	10	Casa Mita	10	Mandjaro		
		11	Bambu Safim	11	Bassamar	11	Aeroporto	11	Cantinho brasileiro	11	Bar Mandja	11	Cor Moran		
		12	Petromar de Mindjeres	12	Jordani	12	Jordani	12	Bar Yanira	12	Surasqueing Sitec	12	No Kume Sabi		
		13	Minimercado Rama	13	Tamar	13	Tamar	13	Odette	13	Cidade alerta	13	Moutaro MTN		
		14	Kendi Minimercado	14	Bar Centro Cultral Franca	14	Samantiana	14	Libanês (Coqueiro)	14	Petromar 2 (bba gasoleo)	14	Lenox (bba gasoleo)		
		15	Juliana Mini-Mercado	15	Bar Centro Cultral Portugal	15	Kalisto (Casino)	15	Gafé Café (Mobibi)	15	Ilton aerop (bba gasoleo)	15	Ilton bandim (bba gasoleo)		
				16	Restaurante Nova Planeta Safim	16	Mil Borgia	16	Bar Muru	16	Ilton XX (bba gasoleo)	16	Petromar Penha 1 (bba gasoleo)		
				17	Restaurante Sabor da Casa	17	Bar Muru	17	Bar Magafico	17					
				18	Restaurante Sagres Safim	18	Bar Magafico	18		18					
				19	Restaurante Sagres Safim	19				19					
				20	Restaurante Sagres Safim	20				20					
				20	Centro Cultural Brasileiro	20									

Para diferenciar o nível de contacto com o vários clientes potenciais, corar a célula com esta código de cores

↓

Cliente	3	43%	7	47%	1	8%	9	43%	1	23%	3	23%	11	58%	0	0%
Contactado, a reforçar	1	43%	5	23%	8	67%	10	46%	1	23%	7	54%	1	5%	9	43%
A contactar	1	24%	8	23%	1	25%	2	20%	20	100%	3	23%	1	5%	4	57%
Não tem interesse	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	3	100%	15	100%	12	100%	21	100%	20	100%	13	100%	19	100%	2	100%

Contar, indicar e ATUALIZAR o numero de clientes que têm o mesmo cor na mesma coluna

Código cor:

Cientes fixos
Contacto a reforçar
A contactar
Não têm interesse

- ✓ Esta ferramenta deve ser utilizada quase quotidianamente para organizar e planificar o contacto cliente:

Análise da tabela
seguimento dos clientes



AS DESPESAS

1 A necessidade de registar todas as despesas

No capítulo anterior, vimos que era muito importante registar as vendas. Como pelas vendas, as despesas realizadas para a atividade de venda devem ser registadas e analisadas cada mês.

E necessário registar as despesas porque:

- ✓ Permite, no futuro, ter uma ideia **da quantidade de dinheiro necessário pela atividade.**
- ✓ Permite conhecer **os detalhes das saídas de dinheiro para fazer o balanço.**



- ✓ Permite conhecer os diferentes **tipos de compras e despesas** necessárias pela atividade.

2 Ferramentas de seguimento das despesas

Todas despesas realizadas durante o mês pela atividade de venda ou de marketing devem ser registadas no ficheiro Excel "**Despesas**":

- ✓ Gasóleo para o carro (*pelos entregas de produtos*)
- ✓ Táxi (*deslocações sem produtos*)
- ✓ Crédito de telefone ("*saldo*")
- ✓ Impressões (fichas de gestão)
- ✓ Compra de pequeno equipamento de escritório
- ✓ Compra de material (bacias, caixas etc.)

ANALISE MENSAL	✓	Despesas.xlsx	✓
Caixa	✓		
Cientes	✓		
Despesas	✓		
Stock	✓		
Vendas	✓		

O ficheiro esta organizado em mês com um resumo do ano no ultimo folho:

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total ano
---------	-----------	-------	-------	-----	-------	-------	--------	----------	---------	----------	----------	-----------

Cada folho há uma tabela assim:

Cada vez que há uma despesas, a responsável deve indicar:

- A data **(1)**
- A descrição da despesa (gasóleo para o carro, táxi etc.) **(2)**
- O montante da despesa (o valor total) **(3)**
- O nome da pessoa responsável da despesa ou da compra **(4)**

Despesas mês de janeiro			
Date	Descrição da despesa	Montante da despesa	Responsavel
(1)	(2)	(3)	(4)

Total Despesas 0

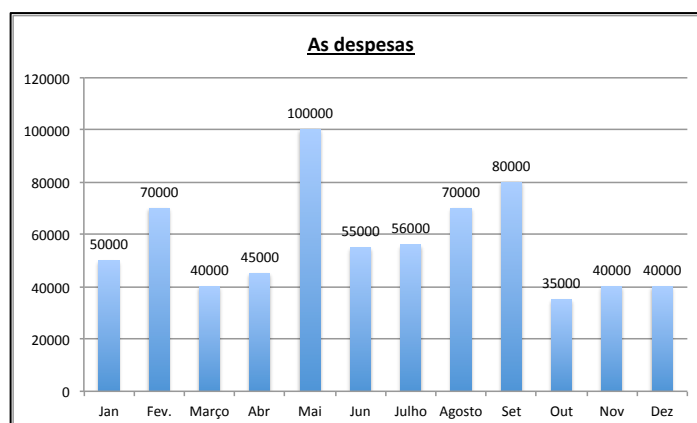
Esta célula indica o montante total das despesas realizadas durante o mês

! Não escrever nesta célula

No ultimo folho "Total ano" não é preciso preencher nada, todo está calculado automaticamente. Uma tabela agrupa os montantes das despesas de cada mês e o montante total desde o inicio do ano:

	Jan	Fev.	Março	Abr	Mai	Jun	Julho	Agosto	Set	Out	Nov	Dez	Total Année
Total Despesas Kafo-COM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Um gráfico permite observar visualmente a variações dos montantes das despesas durante o ano:



Cada barra azul apresenta o total das despesas de cada mês

A CAIXA

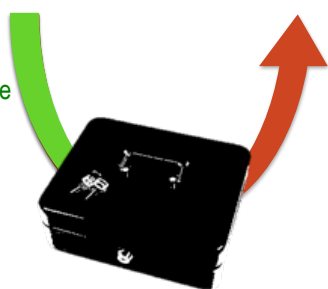


1 A necessidade de ter uma caixa e de seguir o seu saldo

A atividade de venda causa tanto uma saída que uma entrada de dinheiro na caixa de Kafo – Com. Para conhecer sempre o saldo disponível na caixa (que não toma conta das dívidas ou dos créditos que o CETD tem), é importante seguir todos os movimentos de dinheiro líquido na caixa.

Entrada de dinheiro:

- Vendas de produtos
- Dívidas pagas pelos cliente



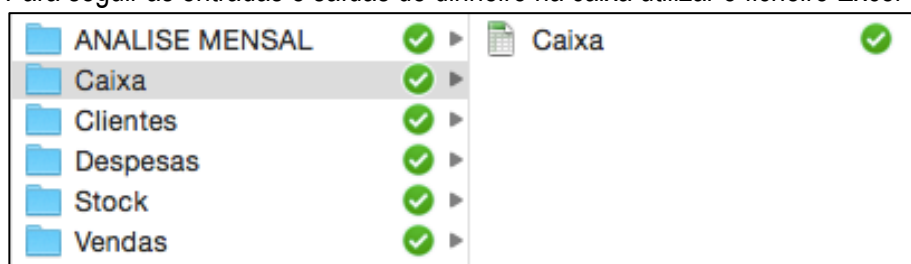
Saída de dinheiro:

- Gasóleo
- Táxi
- Crédito de telefone (“saldo”)
- Impressões
- Compra de equipamento e material

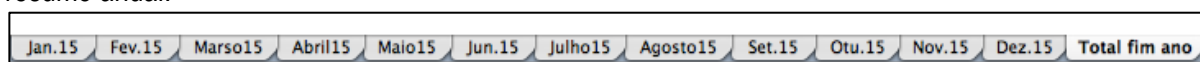
O seguimento permite conhecer a qualquer momento a quantidade de dinheiro líquido que está na caixa sem dever contar.

2 A ferramenta de seguimento dos movimentos de dinheiro na caixa

Para seguir as entradas e saídas de dinheiro na caixa utilizar o ficheiro Excel “Caixa”



O documento está organizado em mês: cada folho corresponde a um mês e o ultimo folho a um resumo anual:



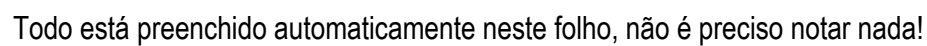
Cada momento onde há uma entrada ou uma saída de dinheiro, indicar a data, a origem da entrada ou da saída e o montante

Saldo mensal	0
--------------	---



O ultimo folho: total ano, apresenta-se assim:

	Jan.	Fev.	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Saldo mensal	206.275	144.900	644.375	615.200	528.200	901.025	595.800	670.725	795.234	944.913	1.035.000	1.500.000



OS STOCKS



① A necessidade de gerir os stocks

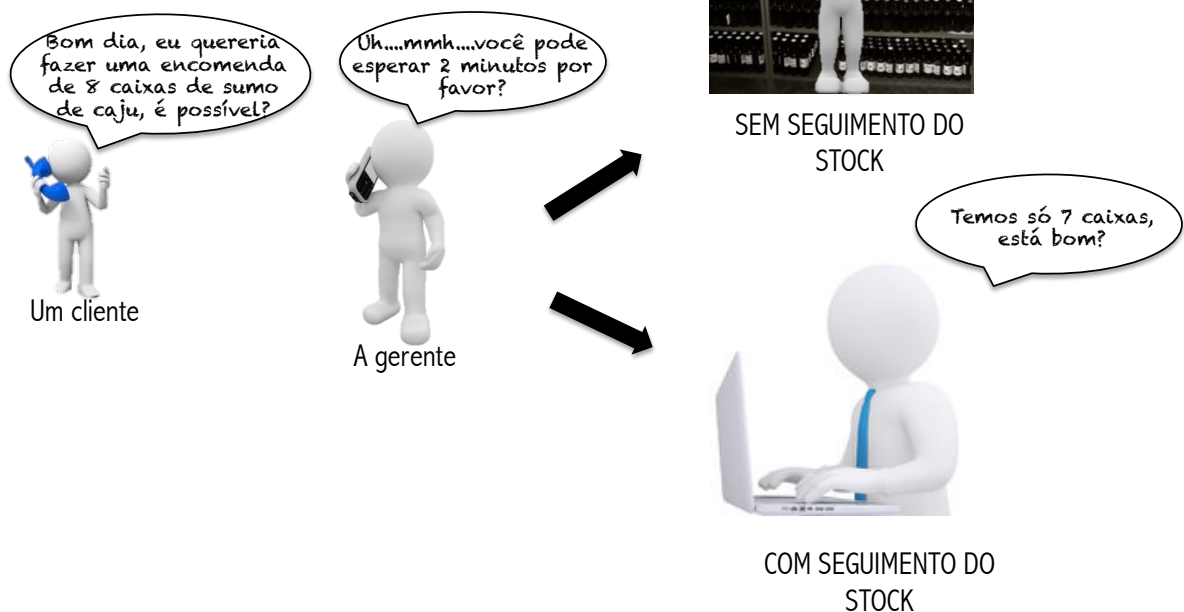
Os produtos comprados a uma empresa de produção (CETD) são armazenados antes de ser vendidos. Os produtos **chegam** no armazém e **saem** quando há uma pedida de clientes.

O armazenamento dos produtos deve ser **organizado** para encontrar facilmente os produtos pedidos. Um **seguimento das entradas e saídas dos produtos** deve ser feito para conhecer a disponibilidade dos produtos no armazém, seja o **saldo de produto presentes no armazém à cada momento**.

O seguimento do stock permite saber

- ✓ Quando é preciso fazer uma encomenda ao CETD
- ✓ Se a quantidade disponível no armazém pode satisfazer a pedida dos clientes ou não pode

Por exemplo quando um cliente pede para uma quantidade precisa de produtos, a gerente deve ter diante os seus olhos a quantidade presente no armazém. Isto, precisa um seguimento quotidiano do stock.



2 As ferramentas de gestão dos stocks

Há 4 ferramentas para gerir os stocks:

- Ficha stock produto (versão papel)
- Ficha stock etiqueta (versão papel)
- Ficheiro Excel "Seguimento stock produtos" (produtos, sumos e compotas)
- Ficheiro Excel "Seguimento stock etiquetas"

1. A ficha de seguimento do stock de produtos

O objetivo do seguimento dos produtos é de sempre conhecer a **quantidade presente realmente no armazém** sem ter de contar cada vez. A ficha indica o saldo disponível para cada tipo de produto.

A ficha versão papel permite **notar diretamente as quantidades** de produtos que **entram** ou que **saem** antes de nota-las no computador (ficheiro Excel).

Cada tipo de produto (sumos, arroz, milho preto, compota etc.) há sua ficha de seguimento e todas as fichas são agrupadas numa pasta.

A ficha de seguimento apresenta-se assim:

Indicar o produto tratado na ficha

Indicar o tipo de embalagem do produto tratado na ficha

Cada dia que há uma entrada ou uma saída de produtos indicar a **data** e a **quantidade que entra** ou que **sai**.

A entrada
=
saldo + quantidade de produto que chega no armazém

Data	Entrada	Saída	Saldo
28-10-14	69	01	68
28-10-14	68	01	67
29-10-14	67	02	65
29-10-14	75	06	

O Saldo = ENTRADAS - SAIDAS

Exemplo de preenchimento:

Produto: Milho preto

Capacidade: 1 kg

Data	Entrada	Saída	Saldo
12/02/15	200		200
03/03/15	200	30	200 - 30 = 170
05/03/15	170	100	170 - 100 = 70
10/03/15	70	70	70 - 70 = 0

2. A ficha de seguimento de etiqueta

O stock de etiquetas é limitado e deve-se antecipar a encomenda ao fornecedor de etiquetas (as etiquetas são imprimidas na Itália). Quando estão quase para acabar é preciso fazer uma encomenda. Por isso é necessário ter um seguimento quotidiano da sua utilização e então do seu saldo. A ficha de seguimento das etiquetas funciona como a ficha de seguimento do stock de produto. Uma pasta agrupa as fichas de seguimento do stock de etiquetas. Cada tipo de etiqueta tem a sua ficha.

Indicar o tipo de etiqueta tratada na ficha

Indicar a capacidade ou volume indicado sobre a etiqueta

Indicar a data e a quantidade de cada entrada (chegada de novas etiquetas) ou saída (utilização das etiquetas)

Ficha seguimento stock etiquetas

Etiqueta de: *Sumo de laranja*

Capacidade: *25 cl*

Data	Entrada	Saída	Saldo
18-11-2014	1000 + 1000		2000
12-12-2014	2000	100	1900
11-12-2014	1900	118	1782

Stock Etiquetas

O preenchimento funciona como o preenchimento das fichas de seguimento da produção.

3. O ficheiro Excel de seguimento do stock de produtos

Há três ficheiros Excel para cada grupo de produtos:

ANALISE MENSAL	✓	Stock_compotas.xlsx	✓
Caixa	✓	Stock_produtos.xlsx	✓
Clientes	✓	Stock_sumos.xlsx	✓
Despesas	✓		
Stock	✓		
Vendas	✓		

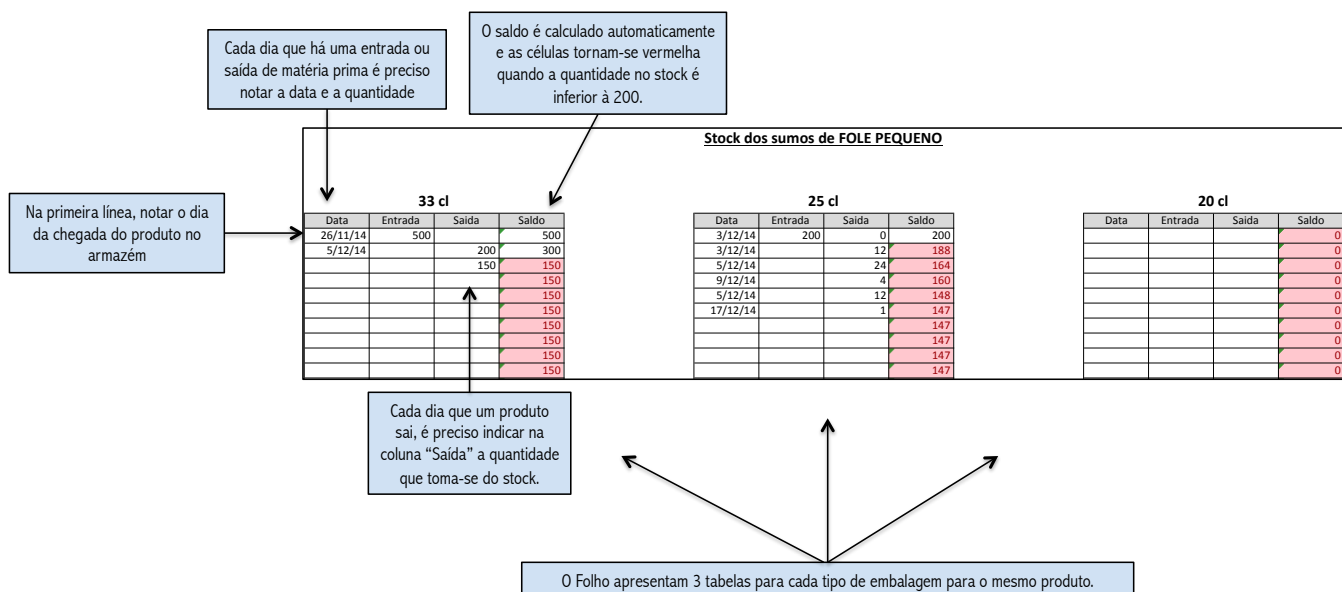
O ficheiro: **"Stock_produtos"** agrupa todos os outros produtos que não são sumos e compotas.

Os ficheiros apresentam-se assim (*exemplo do sumo*):

Cabaceira	Caju	Cokteil 3 Sabores	Fole grande	Fole pequeno	Laranja	Limão	Mandiple	Folha1	Forroba	Mango	Ondjo	Tambarino	Toranja	RESUMO
-----------	------	-------------------	-------------	--------------	---------	-------	----------	--------	---------	-------	-------	-----------	---------	--------

Cada folho é um tipo de sumo (ou produto) e o ultimo folho é um resumo global.

Um folho tem uma tabela para cada tipo de capacidade:



O ultimo folho "Resumo" permite ver a qualquer momento a quantidade de produto que há no armazém (se a responsável atualiza corretamente e cada dia o seu ficheiro Excel!):

Por exemplo pelos sumos temos uma tabela assim:

	33CL	25CL	20CL
CABACEIRA	176	0	0
CAJU	59	0	0
COKTEIL	0	29	0
FOLE GRANDE	0	98	0
FOLE PEQUENO	150	147	0
FORROBA	260	-1	0
LARANJA	0	0	0
LIMAO	-11	232	0
MANDIPLÉ	591	114	0
MANGO	157	-36	0
ONDJO	0	0	0
TORANJA	1	0	0

Assim quando um cliente chama para fazer uma encomenda, a gerente pode olhar diretamente ao ultimo folho "resumo" para conhecer a situação do seu stock.

4. Organização do armazém

O armazém deve ser organizado corretamente.



Os produtos devem ser arrumados por produto e por lote :



Uma etiqueta colada sobre a prateleira indica o lote do grupo de sumos armazenados. Quando o lote acaba, é preciso mudar de etiqueta.

AS FERRAMENTAS DE GESTÃO

Ficheiros Excel :

	Caixa	▶		Caixa
	Cientes	▶		Cientes
	Despesas	▶		Despesas
	Stock	▶		Stock_compotas
		▶		Stock_produtos
		▶		Stock_sumos
	Vendas	▶		Vendas_produtos

Fichas de papel:

- ✓ Ficha encomenda cliente Kafo-Com
- ✓ Ficha encomenda Kafo-Com – CETD
- ✓ Ficha seguimento cliente
- ✓ Ficha seguimento stock de produtos
- ✓ Ficha seguimento stock de etiquetas

Ficha encomenda cliente Kafo-Com



KAFO COMERCIAL SARL



Data: / / Cliente: Contacto: N° encomenda:

Vendedor:

Variedade	Capacidade	QDE.	Preço venda a GROSSO	TOTAL	Capacidade	QDE.	Preço venda a GROSSO	TOTAL
SUMOS								
Cabaceira	33cl		300		25cl		250	
Caju	33cl		300		25cl		250	
Cokteil	33cl		300		25cl		250	
Fole grande	33cl		300		25cl		250	
Fole pequeno	33cl		300		25cl		250	
Forroba	33cl		300		25cl		250	
Laranja	33cl		300		25cl		250	
Limão	33cl		300		25cl		250	
Mandiple	33cl		300		25cl		250	
Mango	33cl		300		25cl		250	
Ondjo	33cl				25cl		250	
COMPOTAS								
Cajú	314ml		1.200		30ml			
Mango	314ml		1.200		30ml			
Forroba	314ml		1.200		30ml			
Cabaceira	314ml		1.200		30ml			
Cocktail	314ml		1.200		30ml			
Mandiple	314ml		1.200		30ml			
FRUTA E LEGUMES SECOS				MEL				
PAPAIA			500		400gr		1.500	
BANANA			200		800 gr		2.400	
TOMATE			250		30 ml		200	
MALGUETA			250					
OLEO de PALMA				VINAGRE de LIMAO				
	1/2L		800		1/2L		375	
	1L		1.500		1L		625	
	5L		7.300		5L		3.000	
MANCARRA								
	500gr		650		5KG		6.000	
FARINHA MILHO BACIL								
	500gr		700		1KG		1.200	
FARINHA MILHO PRETO								
	500gr		400		1KG		750	
FARINHA MANDIOCA								
	500gr		700		1KG		1.200	
ARROZ				SAL				
	1KG		500		1KG			
	5KG		2.250		5KG			
	50KG		21.250		50KG			

TOTAL ENCOMENDA

Assinatura: KAFO comercial

Assinatura: Cliente

Ficha cliente

FICHA CLIENTE

NOME ESTABALECIMENTO : _____

TIPO DE ESTABELECIMENTO : _____

NOME GERENTE : _____

CONTACTO GERENTE/ESTABALECIMENTO : _____/_____

MONTANTE DIVIDA À **DATA** (____ / ____ / ____) : FCFA correspondente as encomendas N° (o data):

STOCK DO ESTABALECIMENTO

PRODUTO	SABOR	LOTE	QUANTIDADE

Ficha seguimento encomenda Bissau-Djalicunda

[illegible]

Data encomenda (Zita): __/__/__ **Data saída produtos Djalicunda (Quintazinha):** __/__/__ **Data chegada produtos Bissau (Zita):** __/__/__

Assinatura gerente CTED

Assinatura responsável comercial

Assinatura administrador



Ficha de seguimento do stock de produtos no armazém

Ficha seguimento stock produtos Bissau

Produto: _____

Capacidade : _____

[illegible]

Ficha de seguimento do stock das etiquetas

Ficha seguimiento stock etiquetas Bissau

Etiqueta de : _____

Capacidade : _____

[illegible]