

Atendimento Por Produto – Balcão

Duração aproximada: 6 minutos

Como utilizar o Portal da Drogaria para Atendimento do Consumidor no Balcão Por Produto

LEMBRETE!

*Antes de iniciar
este estudo,
consulte o
material
recomendado:*

Recomendamos a leitura prévia de:

- **Conhecendo o Portal da Drogaria**

Este material faz parte do “**Estudo Modular Assistido**” destinado exclusivamente à capacitação dos usuários do **Portal da Drogaria**. Conheça os outros módulos no menu de apoio **Ajuda**.

O atendimento de consumidores por produtos no balcão, é feito pelo **“Apoio ao Consumidor”** no menu principal da Tela Início do Portal da Drogaria.
Vamos ver como funciona.

Para melhor entendimento, faça antes o estudo **“Conhecendo o Portal da Drogaria”**.



Produtos Atendidos

Informe aqui o EAN

Buscar

Lista Produtos Atendidos



**Descontos de até 50%
no Laboratório Exemplo 2**

**Em caso de dúvidas
acesse o menu AJUDA.**

Espaço disponível para divulgações ou comunicados dos laboratórios

Programas Credenciados



Operadoras de Saúde e Empresas

Para sua maior comodidade e segurança, o **Portal da Drogaria** utiliza uma tecnologia que identifica automaticamente o Programa pelo produto desejado. Para iniciar o atendimento:

- Clique no menu **Apoio ao Consumidor** e siga direto para o atendimento
- Clique no logo do **Programa Desejado**, para conhecer detalhes e fazer um atendimento

INFORMAÇÕES DO PROGRAMA
Esta tela é apresentada quando você clica no logo de um dos programas da tela Início.

Produtos Atendidos

Programas Credenciados

EAN, Nome

[Seguir Atendimento](#)

Fechar



Programa 1

Bem-Vindo ao Programa 1!

Consumidores dos produtos Seven Cha, Seven Boni e Seven Geo, agora podem seguir seu tratamento com os benefícios do nosso Programa.

Descontos de até 71% para os consumidores cadastrados.

O Programa 1 apoia o acesso ao tratamento para todos, participe!

Ao clicar no logo do programa desejado, você tem informações sobre o Programa. É um **canal direto entre a Indústria e você** para **informações exclusivas do Programa**. Clique em **Seguir Atendimento** para continuar atendendo o **Consumidor**.

Realiza atendimento de Programas de Apoio ao Tratamento

Informe o produto desejado

Busca de produtos:

777777770034



Pesquisar

Mínimo 3 letras

Somente produtos participantes dos Programas são tratados

[Voltar à página inicial](#)

Chegamos nesta tela direto pelo menu **Apoio ao Consumidor** ou pela tela do Programa.

Selecione o produto desejado, utilizando uma das seguintes formas:

- **Leitura do código de barras** (forma mais rápida e segura)
- **Digitação do código de barras** ou do **Nome do Produto**, clicando em **Pesquisar**

DUAS FORMAS DE ACESSAR
Como você percebeu, também podemos chegar aqui diretamente pelo botão Apoio ao Consumidor.

PROGRAMAS DE APOIO AO TRATAMENTO

OPERADORAS DE SAÚDE E EMPRESAS

Atendimento
Por Produto

Recupera
Solicitação

Consulta
Prescrição

Informações
Programas Indústrias


Atendimento
Por Cartão

Informações
Operadoras e Empresas



Consulta
Atendimentos

Realiza atendimento de Programas de Apoio ao Tratamento

Informe o produto desejado

Busca de produtos: 

Mínimo 3 letras

Voltar à página ini	Seven Cha 20mg 21 Drg 777777770034	 Selecionar
	Seven Cha 40mg 21 Drg 777777770035	 Selecionar

No caso de usar o nome do produto, o Portal da Drogaria oferece a lista de produtos que atendem a pesquisa para que você selecione aquele que deseja.
Clique no botão **Selecionar** no produto desejado.



Programa 1



O Produto selecionado apresenta condições especiais para consumidores cadastrados

Informe o CPF para obter benefícios:

CPF


Sem pontos, traços ou barras

OU

Informe o Número do Cartão para obter benefícios:

Número do cartão

Sem pontos

 Avançar

[Desistir deste atendimento](#)

O Portal da Drogaria identifica automaticamente o **Programa** ao qual o produto pertence. Em seguida solicita a **identificação do consumidor**, que pode ser feita pelo **CPF do Beneficiário** ou **Número do Cartão do Programa**. Pressione **Avançar** para continuar.

Neste momento, o consumidor pode estar em uma destas situações:

1. **Não cadastrado** e deve **utilizar site/0800 da Indústria**
2. **Não cadastrado**, mas a **loja pode fazer sua inclusão**
3. **Cadastrado. Seguir atendimento normal**



PROGRAMAS DE APOIO AO TRATAMENTO

OPERADORAS DE SAÚDE E EMPRESAS

Atendimento
Por Produto

Recupera
Solicitação

Consulta
Prescrição

Informações
Programas Indústrias

Atendimento
Por Cartão

Informações
Operadoras e Empresas

Consulta
Atendimentos

Atendimento das Indústrias:



Indústria 1



Indústria 2



Indústria 3

Busca de produtos:

Mínimo 3 letras



Pesquisar

Somente produtos participantes dos Programas são tratados

Produto/EAN	Qtd.	Valores/Descontos	Programa	Atenção	Excluir
SEVEN CHA 20MG 21DRGS 777777770034			 Programa 1	Q137 - Para Adesão de Portador/Produto, entrar em contato com o 0800 do Laboratório.	

[Desistir deste atendimento](#)

O campo **Atenção** informa como proceder para participar do Programa da Indústria. Pode informar também os benefícios que terá caso queira participar.

CONSUMIDOR NÃO CADASTRADO
De acordo com a mensagem o consumidor deve aderir pelo 0800 ou site de Indústria.

PROGRAMAS DE APOIO AO TRATAMENTO

OPERADORAS DE SAÚDE E EMPRESAS

Atendimento
Por Produto

Recupera
Solicitação

Consulta
Prescrição

Informações
Programas Indústrias

Atendimento
Por Cartão

Informações
Operadoras e Empresas

Consulta
Atendimentos

Atendimento das Indústrias:



Indústria 1



Indústria 2



Indústria 3

Busca de produtos:
Mínimo 3 letras



Pesquisar

Somente produtos participantes dos Programas são tra

Produto/EAN	Qtd.	Valores/Descontos	Programa	Atenção	Excluir
SEVEN CHA 20MG 21DRGS 777777770034			 Programa 1	B846 - Este produto tem condições especiais. Preencha os dados abaixo e clique no botão «Concluir Adesão» para inclusão no Programa.	

SEVEN CHA 20MG 21DRG

Termo do Programa *
www.programa1.com.br/termo

O Consumidor concorda com o Termo do Programa.

Informe os dados do prescriptor:

Médico (3 letras) N° (CRM, CRO, outros) Estado

Médico

[Desistir deste atendimento](#)

O campo **Atenção** informa que a adesão pode ser feita imediatamente na loja. Se o consumidor concordar, preencha corretamente os campos e clique **Concluir Adesão**. Se não concordar, informe que **não serão concedidos os benefícios do Programa**.

CONSUMIDOR NÃO CADASTRADO
O cadastro pode ser feito na própria loja, habilitando imediatamente os benefícios.

PROGRAMAS DE APOIO AO TRATAMENTO

OPERADORAS DE SAÚDE E EMPRESAS

Atendimento
Por Produto

Recupera
Solicitação

Consulta
Prescrição

Informações
Programas Indústrias

Atendimento
Por Cartão

Informações
Operadoras e Empresas

Consulta
Atendimentos

Atendimento das Indústrias:



Indústria 1



Indústria 2



Indústria 3

Busca de produtos:

Mínimo 3 letras



Pesquisar

Somente produtos participantes dos Programas são tratados

Produto/EAN	Qtd.	Valores/Descontos		Programa	Atenção	Excluir
SEVEN CHA 20MG 21 DRGS - 77777777770034						
		Valor Unitário		Valores Totais		
	Qtd.	Desc.(%)	Com Desc.	Sem Desc.	Com Desc.	
	1	34.00%	R\$ 40.42	R\$ 61.24	R\$ 40.42	+
	2	34.00%	R\$ 40.42	R\$ 122.48	R\$ 80.84	+
	3	34.00%	R\$ 40.42	R\$ 183.72	R\$ 121.26	+
	4	34.00%	R\$ 40.42	R\$ 244.96	R\$ 161.68	+
	5	34.00%	R\$ 40.42	R\$ 306.20	R\$ 202.10	+

Após identificar ou cadastrar o consumidor, o **Portal** apresenta sua tabela de descontos. Cada linha corresponde a **uma quantidade e apresenta o respectivo desconto**. O número de linhas e os descontos **variam** de um consumidor para outro. As **vantagens** do Programa estão **limitadas às quantidades apresentadas**. Clique no botão <+> para selecionar a linha correspondente à **quantidade** desejada.

QUANTIDADES E DESCONTOS
Cada consulta tem características próprias,
leia sempre as condições. **EVITE USAR A MEMÓRIA.**

PROGRAMAS DE APOIO AO TRATAMENTO

OPERADORAS DE SAÚDE E EMPRESAS

Atendimento
Por Produto

Recupera
Solicitação

Consulta
Prescrição

Informações
Programas Indústrias

Atendimento
Por Cartão

Informações
Operadoras e Empresas

Consulta
Atendimentos

Atendimento das Indústrias:



Indústria 1



Indústria 2



Indústria 3

Busca de produtos:

Mínimo 3 letras



Pesquisar

Somente produtos participantes dos Programas são tratados

Produto/EAN	Qty.	Valores/Descontos	Programa	Atenção	Excluir
SEVEN CHA 20MG 21DRGS 777777770034 PMC: R\$61,24	1	Unitário: R\$ 40,42 Total: R\$ 40,42 34,00% de desconto!	 Programa 1	N000 - Transacao Aprovada.	

Para obter o **CARTÃO** e o **NSU**, clique no botão **FINALIZAR**

Finalizar

[Desistir deste atendimento](#)

O campo **Valores/Descontos** apresenta os preços e o desconto definido.

O campo **Atenção** contém mensagens para facilitar o atendimento do consumidor. Neste campo você pode encontrar **melhores condições para o consumidor**.

Algumas consultas podem indicar condições especiais. **LEIA SEMPRE O CAMPO ATENÇÃO.**

CONDIÇÕES ESPECIAIS

PROGRAMAS DE APOIO AO TRATAMENTO

OPERADORAS DE SAÚDE E EMPRESAS

Atendimento
Por Produto

Recupera
Solicitação

Consulta
Prescrição

Informações
Programas Indústrias

Atendimento
Por Cartão

Informações
Operadoras e Empresas

Consulta
Atendimentos

Atendimento das Indústrias:



Indústria 1



Indústria 2



Indústria 3

Busca de produtos:

Mínimo 3 letras




Pesquisar

Somente produtos participantes dos Programas são tratados

Produto/EAN	Qty.	Valores/Descontos	Programa	Atenção	Excluir
SEVEN CHA 20MG 21DRGS 777777770034 PMC: R\$61,24	1 + -	Unitário: R\$ 40,42 Total: R\$ 40,42 34,00% de desconto!	 Programa 1	N000 - Transacao Aprovada.	

Para obter o **CARTÃO** e o **NSU**, clique no botão **FINALIZAR**

 Finalizar

[Desistir deste atendimento](#)

Clique no botão <+> para aumentar, ou no botão <-> para reduzir a quantidade.

Pode também remover um produto clicando no botão <X>.

O Portal permite que no mesmo atendimento sejam incluídas as indústrias apresentadas na tela. **MAIOR COMODIDADE**

GER - GERENTE MATRIZ MODELO (...)
77.777.799/0001-51 - FARMACIA (...)
RUA DEZ B, 01 - GUARULHOS - SP (...)

ConectTI

Usuários e Lojas

Ajuda

AC001

Início

Apoio ao Consumidor

Apoio ao Negócio

PROGRAMAS DE APOIO AO TRATAMENTO

OPERADORAS DE SAÚDE E EMPRESAS

Atendimento Por Produto

Recupera Solicitação

Consulta Prescrição

Informações Programas Indústrias

Atendimento Por Cartão

Informações Operadoras e Empresas

Consulta Atendimentos

Atendimento das Indústrias:



Indústria 1



Indústria 2



Indústria 3

Busca de produtos:

Mínimo 3 letras



Pesquisar

Somente produtos participantes dos Programas são tratados

Produto/EAN	Qtd.	Valores/Descontos	Programa	Atenção	Excluir
SEVEN CHA 20MG 21DRGS 777777770034 PMC: R\$61,24	2 +	Unitário: R\$ 40,42 Total: R\$ 40,42 34,00% de desconto!	 Programa 1	N000 - Transacao Aprovada.	×

Para obter o **CARTÃO** e o **NSU**, clique no botão **FINALIZAR**

Finalizar

[Desistir deste atendimento](#)

Se necessário você pode **incluir novos produtos no mesmo atendimento**, dentre as **INDÚSTRIAS APRESENTADAS** na tela a cada atendimento. **Indústrias que não constem na lista requerem ATENDIMENTO SEPARADO.**

PROGRAMAS DE APOIO AO TRATAMENTO

OPERADORAS DE SAÚDE E EMPRESAS

Atendimento
Por Produto

Recupera
Solicitação

Consulta
Prescrição

Informações
Programas Indústrias

Atendimento
Por Cartão

Informações
Operadoras e Empresas

Consulta
Atendimentos

Atendimento das Indústrias:



Indústria 1

Indústria 2

Indústria 3

Busca de produtos:

Mínimo 3 letras

Somente produtos

Pesquisar

Produto/EAN	Qtd.		Excluir
SEVEN CHA 20MG 21DRGS 777777770034 PMC: R\$61,24	2 + -		
SEVEN UP 20MG 2CPS 777777770036	0 + -		

SEVEN UP 200MG 2CPS
777777770036

Último Valor Informado: --

Informe o valor praticado na Loja:

Para obter o **CARTÃO** e o **NSU**, clique no botão **FINALIZAR**

[Desistir deste atendimento](#)

Diferente do 1º produto pesquisado, o 2º tem o **desconto de acordo com o valor loja**. Ao pesquisar este tipo de produto pode ser solicitado ao atendente informar o valor do produto praticado na loja para servir de base no cálculo dos descontos.

PRODUTO COM VALOR LOJA
Produto pesquisado terá desconto calculado de acordo com o valor praticado na loja.

PROGRAMAS DE APOIO AO TRATAMENTO

OPERADORAS DE SAÚDE E EMPRESAS

Atendimento Por Produto

Recupera Solicitação

Consulta Prescrição

Informações Programas Indústrias

Atendimento Por Cartão

Informações Operadoras e Empresas

Consulta Atendimentos

Atendimento das Indústrias:



Indústria 1



Indústria 2



Indústria 3

Busca de produtos:

Mínimo 3 letras



Pesquisar

Somente produtos participantes dos Programas são tratados

Produto/EAN	Qtd.	Valores/Descontos		Programa	Atenção	Excluir
SEVEN CHA 20MG 21DRGS 777777770034 PMC: R\$61,24		SEVEN UP 20MG 2CPS - 777777770036				✘
		Valor Unitário		Valores Totais		
	Qtd.	Desc.(%)	Com Desc.	Sem Desc.	Com Desc.	
SEVEN UP 20MG 2CPS 777777770036	1	52.00%	R\$ 29.09	R\$ 60.00	R\$ 29.09	+
	2	53.00%	R\$ 28.28	R\$ 120.00	R\$ 56.56	+
	3	54.00%	R\$ 27.47	R\$ 180.00	R\$ 82.41	+
	4	55.00%	R\$ 27.07	R\$ 240.00	R\$ 108.28	+
	5	55.00%	R\$ 26.83	R\$ 300.00	R\$ 134.15	+

Para obter o **CARTÃO** e
Desistir deste atendimento

Finalizar

Após informar o valor praticado na loja, o **Portal** apresenta sua tabela de descontos. Verifique as condições apresentadas e selecione a quantidade solicitada pelo consumidor.

PROGRAMAS DE APOIO AO TRATAMENTO

OPERADORAS DE SAÚDE E EMPRESAS

Atendimento
Por Produto

Recupera
Solicitação

Consulta
Prescrição

Informações
Programas Indústrias

Atendimento
Por Cartão

Informações
Operadoras e Empresas

Consulta
Atendimentos

Atendimento das Indústrias:



Indústria 1



Indústria 2



Indústria 3

Busca de produtos:

Mínimo 3 letras



Pesquisar

Somente produtos participantes dos Programas são tratados

Produto/EAN	Qtd.	Valores/Descontos	Programa	Atenção	Excluir
SEVEN CHA 20MG 21DRGS 777777770034 PMC: R\$61,24	2	Unitário: R\$ 40,42 Total: R\$ 40,42 34,00% de desconto!	 Programa 1	N000 - Transacao Aprovada.	
SEVEN UP 20MG 2CPS 777777770036 Valor Loja: 60,00 Alterar Valor Loja	1	Unitário: R\$ 29,09 Total: R\$ 29,09 52,00% de desconto!	 Programa 1	N000 - Transacao Aprovada.	

Para obter o **CARTÃO** e o **NSU**, clique no botão **FINALIZAR**

Finalizar

[Desistir deste atendimento](#)

Observe que o produto é apresentado com o **Valor Loja** informado pelo atendente. O valor pode ser alterado clicando no link **Alterar Valor Loja**, quando necessário atualizar.

PROGRAMAS DE APOIO AO TRATAMENTO

OPERADORAS DE SAÚDE E EMPRESAS

Atendimento
Por Produto

Recupera
Solicitação

Consulta
Prescrição

Informações
Programas Indústrias

Atendimento
Por Cartão

Informações
Operadoras e Empresas

Consulta
Atendimentos

Atendimento das Indústrias:



Indústria 1



Indústria 2



Indústria 3

Busca de produtos:

Mínimo 3 letras



Pesquisar

Somente produtos participantes dos Programas são tratados

Produto/EAN	Qtd.	Valores/Descontos	Programa	Atenção	Excluir
SEVEN CHA 20MG 21DRGS 777777770034 PMC: R\$61,24	2	Unitário: R\$ 40,42 Total: R\$ 40,42 34,00% de desconto!	 Programa 1	N000 - Transacao Aprovada.	
SEVEN UP 20MG 2CPS 777777770036 Valor Loja: 60,00 Alterar Valor Loja	1	Unitário: R\$ 29,09 Total: R\$ 29,09 52,00% de desconto!	 Programa 1	N000 - Transacao Aprovada.	

Para obter o **CARTÃO** e o **NSU**, clique no botão **FINALIZAR**

Finalizar

[Desistir deste atendimento](#)

Observe os diferentes tipos de produtos pesquisados:

1º produto - Desconto sobre o PMC

2º produto - Desconto sobre o valor praticado na Loja

Para encerrar clique em **Finalizar**.


Número do atendimento (NSU): **2684501**


Anote este número para o consumidor finalizar a compra no caixa.

Produto/EAN	Qtd.	Valores / Descontos	Programa	Atenção
SEVEN CHA 20MG 21DRGS 777777770034 PMC: R\$61,24	2	Unitário: R\$ 40,42 Total: R\$ 40,42 34,01% de desconto!	 Programa 1	N000 - Transacao Aprovada
SEVEN UP 20MG 2CPS 777777770036 Valor Loja: R\$60,00	1	Unitário: R\$ 29,09 Total: R\$ 29,09 52,00% de desconto!	 Programa 1	N000 - Transacao Aprovada.

Cartão: 99999992684501

Digite a NF

 Finalizar Compra

 Anular

No encerramento são apresentados os **produtos atendidos**, juntamente com as **quantidades e descontos concedidos**.

O campo **Atenção** pode indicar **ALTERAÇÕES NAS QUANTIDADES E DESCONTOS** anteriores.

Lembre-se que ESTES DESCONTOS E QUANTIDADES SUBSTITUEM OS ANTERIORES.

Anote o Número de transação apresentado acima, ele será utilizado no pagamento no Caixa.

Para iniciar um novo atendimento clique no botão **Anular**.

Digite a NF (Nota Fiscal), caso tenha. Senão, clique em **Finalizar Compra**.



Obrigada por participar comigo
deste estudo.

Lhe convido para um novo
encontro. Escolha outros
treinamentos na opção
Ajuda do Menu Principal.

