



# CONCURSO EM HOMENAGEM AO MÊS DA QUALIDADE

*Ciclo PDCA*

**Atividade exercida na empresa:** Assistente de vendas (Orçamentista)

## **APLICANDO PDCA:**

**Atividade:** Elaborar propostas

 **P - PLAN** (Planejar): - plano de ação

**Como fazer:** A partir de um modelo padrão, alterando-se os itens solicitados, dentro do sistema computadorizado da Smar.

**Com que:** Através do *Smarnet*, especificamente do *Order in*, e utilizando as informações passadas pelo cliente, por e-mail, pessoalmente ou por telefone.

**Quem:** Nesse caso, eu mesma. Ou alguém que se adapte ao sistema e conheça os produtos fornecidos pela Smar.

 **D – DO** (Fazer): elaborar as propostas conforme planejado em P. (plano de ação)

 **C – CHECK** (Verificar): Conferir a proposta elaborada, antes de enviar para o cliente. No meu caso, como sou nova na empresa e ainda estou aprendendo algumas coisas, pedir para que minha companheira de trabalho verifique se está tudo certo no que fiz e me dê um ok.

 **A – ACTION** (Agir): Se a proposta estiver correta e pronta, enviar ao cliente por e-mail. Caso for encontrado algum erro na mesma, ou alguma alteração que é preciso ser feita, fazer girar o ciclo PDCA voltando no plano de ação (em P – Planejar) e fazer uma análise do que pode ter acontecido.

**Larissa Nara Schiavinato**

Unidade IV – Divisão Comercial: Regional Interior