



**Relacionamento Comercial
e Trato de Material do
Cliente
SMART UNION**

Smart Union
Consultoria e Soluções em Tecnologia Ltda
Tele/fax: 0xx11-5096-2002
Rua Lavariz, 29
Campo Belo - São Paulo – SP
CEP: 04610-080
info@smartunion.com.br

**Relacionamento Comercial e Trato do material pertencente a um cliente:
(Entre os Funcionários e os Clientes da Smart Union)**

Um cliente é descoberto e desenvolvido através de uma série de ações de marketing, comercial, administrativa e técnica, cujo trabalho é executado por um grupo de pessoas e não somente pelo colaborador que esteja fazendo o atendimento final a um dado cliente.

Antes de um Cliente existir e durante o relacionamento da Smart Union com este Cliente, existirão custos adicionais somados ao próprio custo do salário e benefícios pagos ao funcionário que esteja executando um dado atendimento.

Também, no momento em que um funcionário manuseie ativos de um Cliente, o funcionário da Smart Union precisará zelar pelo controle para evitar dissabores e mal entendidos desnecessários.

O funcionário tem obrigações para com a alta gerência do Cliente e também com a alta gerência da Smart Union e não deverá compactuar com quaisquer ações comerciais que firam o senso comum da boa conduta ética entre as empresas.

Portanto as regras de relacionamento entre um funcionário da Smart Union e o Cliente final, deverão ser pautadas e mantidas pelas cláusulas abaixo juntamente com um senso comum:

- Os serviços executados em um cliente deverão ser feitos dentro de um tempo previamente combinado com a gerência da Smart Union e do Cliente, limitadas às cláusulas contratuais e técnicas. É obrigação do funcionário conhecer os direitos e deveres da Smart Union e do Cliente, e fazê-los serem cumpridos;
- Nenhum serviço extra (fora do horário, em dias não úteis, fora do escopo do contrato ou proposta previamente aprovada pelo cliente) deverá ser sequer iniciado ou projetado sem a aprovação prévia da Smart Union e do Cliente. Assim evita-se custos desnecessários para ambas as partes;
- Nenhum produto ou serviço seja de que natureza for deverá ser negociado entre o funcionário e um cliente da Smart Union, sem que haja uma prévia anuência da Gerência da Smart Union;
- Nunca um funcionário da Smart Union deverá aceitar quaisquer tipos de pagamentos ou brindes de um cliente. O cliente paga uma mensalidade ou um valor avulso pelos atendimentos feitos, e não há obrigação alguma da parte do cliente em recompensar a quem quer que tenha executado os seus serviços, além do que originalmente tenha sido combinado. O aceite de um pagamento ou brinde gera uma relação paralela entre cliente e funcionário, que sempre causará problemas para o cliente, para o funcionário e também para a Smart Union;
- Todas as indicações para um cliente, de quaisquer outros fornecedores de tecnologia e/ou serviço deverão ser feitas previamente pela gerência da Smart Union. A indicação inocente mesmo sendo feita por um funcionário da Smart Union, continuaria gerando a responsabilidade do resultado para a própria Smart Union, e portanto deveremos saber de antemão o grau do risco de uma possível indicação antes desta ser passada para o cliente final.
- Mesmo doado, os materiais de consumo, componentes, peças, apostilas, livros e outros que sejam pertencentes ao um Cliente, nunca deverão ser aceitos por um funcionário da Smart Union após qualquer que seja a oferta, mesmo que estes materiais não estejam em bom estado ou com destinação ao lixo;
- Os materiais do cliente são pertencentes única e exclusivamente ao cliente. Tudo que for manuseado por um técnico e cuja destinação seja a algum funcionário do cliente e/ou a um fornecedor externo, deverá ser documentado e controlado para futuras auditorias e rastreamentos, seguindo as normas da Smart Union de comum acordo com as normas do Cliente;
- Um cliente sem controle algum causará problemas infundáveis sobre a destinação de seus materiais, e isto é facilmente evitável com controles de entrada/saída e aprovações prévias escritas deste mesmo Cliente, utilizando-se de formulários de fácil feitura em Excel ou Word, assinados pelos envolvidos e guardados com o Cliente e com a Smart Union.