



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

**RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO DIPLOMA
DE ESPECIALIZAÇÃO TECNOLÓGICA
EM GESTÃO DE VENDAS**

Raquel Abreu de Pina
Setembro | 2011



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

RAQUEL ABREU DE PINA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO DIPLOMA DE ESPECIALIZAÇÃO TECNOLÓGICA
EM GESTÃO DE VENDAS

Setembro / 2011



Identificação dos intervenientes no estágio

Identificação do estudante

Nome: Raquel Abreu de Pina

Curso: Curso de Especialização Tecnológica de Gestão de Vendas

Nº de aluno: 1008857

Instituição de ensino: Instituto Politécnico da Guarda - Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Identificação da organização

Instituição: Zippy Kidstore

Área de actividade: Comércio a retalho

Morada: Avenida dos Bombeiros Voluntários Egitanenses

Capital social: 50.000 €

Nif: 503226696

Telefone: 271210682

Fax: 271210681

Site: <http://www.zippy.pt>

Estágio curricular

Início: 07/03/2011

Fim: 14/05/2011

Supervisora: Carla Maria dos Santos Gonzaga Ribeiro

Orientadora: Dra. Teresa Vieira

Plano de estágio curricular

Para a realização do estágio efectuado na Zippy Kidstore, foi importante a elaboração de um plano de estágio, que se foi complementando ao longo do estágio.

Das actividades integrantes neste plano de estágio, destacam-se as seguintes:

- Aplicação prática dos conhecimentos adquiridos no curso de Gestão de Vendas;
- Aplicação das técnicas básicas necessárias à execução das funções de um vendedor/atendedor;
- Atendimento do cliente;
- Operações de caixa;
- Participação na elaboração de campanhas e promoções;
- Inventários;
- Implantação de artigos.

Agradecimentos

Queria agradecer de modo especial aos meus pais e a todos os meus amigos que sempre me apoiaram durante o meu percurso pelo Instituto Politécnico da Guarda.

À Dra. Teresa Vieira pelo apoio e pela disponibilidade que sempre mostrou para a realização do relatório.

E por último gostava de focar principalmente o apoio e a simpatia que todos providenciaram de modo a proporcionarem-me uma boa adaptação e relacionamento na loja Zippy Kidstore.

A todos, um muito obrigada.

Índice geral

Identificação dos intervenientes no estágio	i
Pano de estágio.....	ii
Agradecimentos	iii
Índice geral.....	iv
Índice de anexos	v
Índice de Figuras	v
Introdução	1
1. Empresa	2
1.1. Enquadramento	3
1.2. Apresentação da empresa	4
1.3. Organigrama	5
1.4. Análise SWOT	7
1.5. Serviços da loja Zippy Kidstore	9
1.6. Parceiros de negócio	11
1.7. Política de recursos humanos	12
1.8. Estratégia de marketing	12
1.9. Posicionamento dos produtos	13
2. Estágio.....	14
2.1. Cronograma de actividade	15
2.2. Actividades desenvolvidas.....	19
2.3. Programas utilizados	23
2.4. Normas e regras de funcionamento.....	23
3. Conclusão.....	27
4. Bibliografia	28

Índice de anexos

Anexo 1: Horários

Anexo 2: Lista de nascimento

Anexo 3: Cartão presente

Anexo 4: Catálogo

Índice de Figuras

Figura 1 Localização da loja Zippy Kidstore 4

Figura 2 Organograma 5

Introdução

O presente relatório descreve as actividades decorrentes no estágio, na loja Zippy Kidstore.

O estágio teve a duração de 448 horas, foi iniciado no dia 7 de Março de 2011 e concluído no dia 14 de Maio, durou aproximadamente dois meses e duas semanas, porque além de trabalhar durante toda a semana, também trabalhava aos fins-de-semana, tendo apenas um dia de descanso.

O presente relatório é composto por duas partes. A primeira tem como finalidade fazer uma breve caracterização da empresa. A segunda parte do relatório tem como objectivo descrever as actividades desenvolvidas em contexto de estágio.

EMPRESA

1. Empresa

1.1. Enquadramento

A Zippy Kidstore está integrada numa empresa dinâmica e diversificada: A Sonae.

A Sonae (Sociedade Nacional de Estratificados), foi fundada em 1959 na Maia, sendo inicialmente uma pequena e média empresa, cuja actividade se centrava no sector de produtos derivados da madeira.

Foi a partir dos anos 80 que a Sonae apostou na sua expansão e diversificação das áreas de negócio, estando actualmente presente em 16 países, com mais de 40.000 colaboradores.

As empresas Sonae apresentam um conjunto de interesses em diversas áreas, tais como:

- SONAEMC: responsável pela área de retalho alimentar da Sonae;
- SONAESR: detém um mundo de insígnias com posições de referência nos respectivos segmentos de mercado;
- SONAESIERRA: especialista internacional em centros comerciais;
- SONAECOM: é uma parceria da sonae na área das telecomunicações, media e software e sistemas de informação (SSI);
- SONAERP: é uma área de negócio criada recentemente com o intuito de gerir eficazmente o portfolio de activos e imobiliários de retalho;

- **GESTÃO DE INVESTIMENTOS:** área criadora de valor para a sonae dando suporte à implementação da estratégia corporativa e de negócio.

1.2. Apresentação da empresa



Figura 1 Localização da loja Zippy Kidstore
(<http://www.vivaci.pt/>)

A Zippy Kidstore da Guarda situa-se no centro comercial Vivaci, piso 3 é uma cadeia de lojas da Sonae, com sede em Matosinhos, Porto.

Em Portugal possui 29 lojas, em todos os pontos do país.

É uma loja de roupa e acessórios para crianças dos 0 aos 14 anos, oferece uma gama muito ampla e diversificada, com um bom design e qualidade, a preços competitivos.

A primeira loja abriu em Março de 2004, no Gaiashopping.

Com layout renovado e funcional, as lojas apresentam hoje uma oferta mais completa, complementando o vestuário com uma gama extensa de puericultura, mobiliário e brinquedos. A Zippy é uma loja dedicada a todos os pais e todas as crianças, procurando situar-se mais perto delas, incorporando os seus valores e personalidade.

É uma Marca dirigida aos adultos com uma linguagem que as crianças entendem. Em 2009 abriu 10 lojas em Espanha.

Zippy é diversão, energia, alegria num ambiente relaxado e repleto de cor. Esta participa em várias iniciativas de envolvimento com a comunidade, sendo de destacar o “Meu primeiro festival” que se tratou do 1º festival infantil realizado em Portugal, e as acções “A Zippy” cuja temática central envolvida, a reciclagem de materiais.

1.3. Organigrama

Um organigrama é uma representação gráfica da estrutura de uma empresa, que representa os elementos que a constituem, as relações entre eles e as respectivas funções. A loja Zippy kidstore do Vivaci Guarda tem sete colaboradoras e está hierarquizada da seguinte forma:

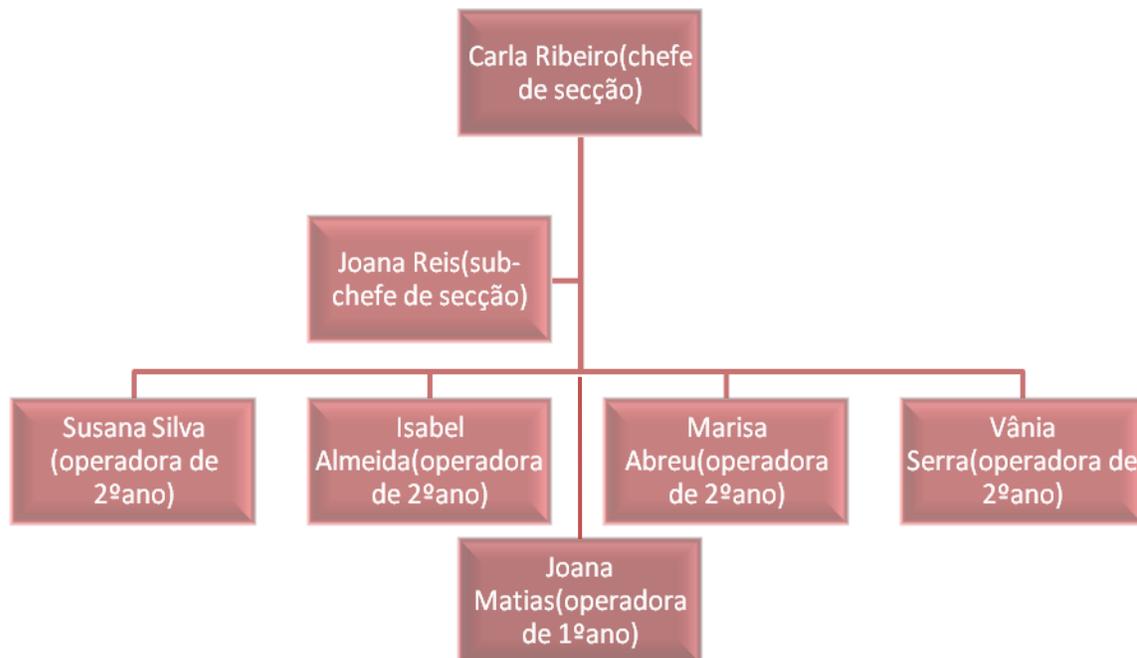


Figura 2 Organigrama

Carla Ribeiro

- Responsável por todas as secções (polivalente)

Joana Reis

- Responsável pela secção de puericultura leve;
- Responsável pela secção de brinquedos;
- Responsável pela secção de calçado;
- Responsável pela secção têxtil;
- Responsável pelas quebras.

Susana Silva

- Responsável pelo merchandising da loja;
- Responsável pela boutique;
- Responsável pelo serviço ao cliente "Listas de Nascimento".

Isabel Almeida

- Responsável pela secção de interiores;
- Responsável pela secção de menino bebé.

Marisa Abreu

- Responsável pela secção de menina;
- Responsável pela secção de menina bebé.

Vânia Serra

- Responsável pela secção de puericultura pesada.

Joana Matias

- Responsável pela secção de menino;
- Responsável pela secção de new born.

1.4. Análise SWOT

A análise SWOT foi desenvolvida por Kenneth Andrews e Roland Christensen, dois professores da Harvard Business School.

SWOT resulta da conjugação das iniciais (em inglês) dos quatro elementos-chave desta análise estratégica:

- **Strengths** – pontos fortes: vantagens internas da organização em relação à concorrência;
- **Weaknesses** – pontos fracos: desvantagens internas da organização em relação à concorrência;
- **Opportunities** – oportunidades: aspectos positivos da envolvente com o potencial de aumentar a vantagem competitiva da organização;
- **Threats** – ameaças: aspectos negativos da envolvente com o potencial de comprometer a vantagem competitiva da organização.

A principal finalidade desta análise consiste na avaliação da posição competitiva da empresa no mercado através do recurso a uma matriz de dois eixos, cada um dos quais composto por duas variáveis: pontos fortes e pontos fracos da organização; oportunidades e ameaças do meio envolvente.

Na matriz seguinte é realizada a representação gráfica da análise SWOT da Zippy KidStore, com a qual se pretende, de forma resumida, representar o cenário do ambiente interno (pontos fortes e pontos fracos) e do ambiente externo (oportunidades e ameaças) da organização.

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
<ul style="list-style-type: none">✚ Grande variedade de produtos de puericultura leve e pesada;✚ Qualidade dos produtos;✚ Bons preços;✚ Qualidade do serviço - simpatia no atendimento.	<ul style="list-style-type: none">✚ Pouca variedade de roupa para pré-mamã;✚ Existência de poucas lojas no mercado espanhol;✚ Preços altos em relação aos brinquedos.
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none">✚ Apostar mais em mercados internacionais;✚ Prestar atenção na satisfação do cliente;✚ Apostar na venda on-line.	<ul style="list-style-type: none">✚ Existência de lojas que praticam preços semelhantes;✚ Perda do poder de compra devido à crise financeira.

1.5. Serviços da loja Zippy Kidstore ¹

a) Listas de Nascimento²

Um serviço de grande utilidade para quem está à espera de bebé e gosta de pensar em tudo. Consiste na oferta de descontos em cartão presente no fecho da lista, que poderá ser utilizado em compras em qualquer loja Zippy Kidstore.

A lista funciona da seguinte forma: apenas o pai ou a mãe a podem abrir constituindo-se titulares da mesma; todos os amigos e familiares podem participar, basta que ao comprarem algum artigo nas lojas Zippy Kidstore solicitem a sua colocação na lista, esta poderá ser fechada no limite de um ano após a respectiva abertura ou após o nascimento do bebé por indicação dos titulares; para aceder ao desconto de 15% após o fecho da lista, o valor desta terá que estar compreendido entre um valor mínimo de 750 euros e um valor máximo de 4.000 euros.

b) Cartão presente³

Às vezes é complicado escolher o presente para oferecer, sem ter de se preocupar com tamanhos e idades, a família ou os amigos podem oferecer qualquer presente com um simples cartão presente da Zippy Kidstore, bastando fazer um carregamento entre 5 e 1000 euros, o saldo é válido durante 12 meses é recarregável e também se pode usar em qualquer insígnia Sonae MC, Sonae SR e Geostar.

¹Fonte: informação cedida pela empresa

²Fonte: Anexo 2

³Fonte: Anexo 3

c) Reservas de produto

Com este serviço o cliente pode ter mais tempo para pensar e certificar-se da sua escolha, antes de efectuar a compra.

d) Trocas e devoluções

Ao apresentar o talão de compra pode efectuar qualquer troca ou devolução em qualquer loja Zippy.

e) Pedidos

A Zippy realiza pedidos de qualquer produto, desde que se encontre disponível nos fornecedores da mesma.

f) Salas de amamentação e troca de fraldas

Espaço especialmente pensado para as mães, para que possam cuidar do seu bebé, em qualquer momento, com a máxima privacidade e comodidade.

g) Workshops “ A Zippy”

Workshops na loja, dedicados exclusivamente a crianças. Num ambiente relaxado e divertido, mas ao mesmo tempo de carácter pedagógico, com temáticas variadas, comemorando dias importantes como o dia do Pai, da Mãe, da Criança, etc. O desafio que se cultiva nas crianças é o de reutilizar e reciclar materiais, fazer um presente de acordo com o tema.

1.6. Parceiros de negócio

Para além de vender produtos com a sua marca devido à sua qualidade e preço, também tem parceria com conceituadas marcas, tudo para que o cliente consiga satisfazer as suas necessidades e vá visitando a loja. De tal forma a Zippy estabeleceu uma relação de parceria com as seguintes marcas:

Puericultura leve	Puericultura pesada
<ul style="list-style-type: none"> • Chicco; • Bebé confort; • Nuk; • Avent; 	<ul style="list-style-type: none"> • Chicco; • Bebé confort • Brevi; • Bebecar • Romer; • Quinny
Brinquedos	Acessórios
<ul style="list-style-type: none"> • Natou • Chicco • Bebé confort 	<ul style="list-style-type: none"> • Marcas licenciadas
Calçado	Vestuário Vestuário /interiores
<ul style="list-style-type: none"> • Marcas licenciadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Marcas licenciadas

1.7. Política de recursos humanos

A Política de Recursos Humanos adequa-se às necessidades do negócio, ao contexto de expansão e inovação de maneira a responder à maior exigência e especialização, mantendo sempre uma perspectiva de respeito e desenvolvimento pessoal e profissional dos seus colaboradores. Os princípios orientadores desta política são:

- Atrair pessoas adequadas para cada função;
- Prioridade ao desenvolvimento e valorização das pessoas, oferecendo formação aos seus colaboradores;
- Promover a oportunidade de promoção de candidatos;
- Promover o comportamento com base nos princípios éticos, a sua honestidade e legalidade;
- Propiciar um ambiente seguro a todos os seus colaboradores na execução das suas funções.

1.8. Estratégia de marketing

Conquistar a **confiança** das famílias é o objectivo estratégico da loja Zippy Kidstore, e para o cumprir tem como premissa transversal a todo o seu trajecto oferecer **qualidade** e design a melhor preço do mercado, o **preço** Zippy.

A marca quer criar e desenvolver laços de confiança e **proximidade** com os seus clientes, com o objectivo de ser uma referência no universo infantil ou seja desenvolver um conjunto de iniciativas de maior aproximação à população alvo, as crianças, conquistando a satisfação dos pais através do bem-estar delas.

A Zippy afirma de forma complementar o seu carácter de **inovação** através do desenvolvimento de novos artigos que contribuem para a credibilidade da marca (por exemplo tem marca própria de puericultura leve e pesada, brinquedos, sapatos formativos, linha de cosmética) e prosseguir com ambição de ter a melhor proposta no segmento em que actua.

1.9. Posicionamento dos produtos

“O Posicionamento é o conjunto de traços salientes e distintivos da imagem, que permite ao público situar o produto no universo dos produtos análogos e distingui-los dos outros, é uma representação (ou percepção) simplificada, redutora, comparativa e distintiva do produto”. (Técnicas de previsão e merchandising, 2008/2009)

Os produtos da Zippy são produtos com qualidade, com carácter inovador e a preços competitivos, esta marca preza por um serviço de excelência, pela proximidade com o cliente, procurando sempre soluções para as suas necessidades.

As duas perspectivas do posicionamento de um produto são:

- A **identificação**, ou seja, a categoria a que o produto está associado na mente dos consumidores;
- E a **diferenciação**, quais as características que distinguem os produtos dos outros.

Neste caso os produtos Zippy são **identificados** por serem produtos para criança, com qualidade, inovadores e com um design próprio; quanto à sua diferenciação, estes são **diferenciados** dos outros produtos devido ao seu preço e qualidade.

ESTÁGIO

2. Estágio

2.1. Cronograma de actividade

Semana	Actividade
1 (de 07/03 a 11/03)	<ul style="list-style-type: none">• Contacto/conhecimento com o manual de acolhimento;• Conhecimento do espaço da loja e armazém;• Instruções de trabalho;• Aprender a trabalhar com a caixa;• Reposição de stocks;• Dobrar roupa;• Aprender como se monta um carrinho de rua para bebé;• Aprender a ler uma etiqueta;• Inventário;• Atendimento ao cliente.
2 (de 14/03 a 18/03)	<ul style="list-style-type: none">• Inventário;• Atendimento ao cliente;• Implantação de artigos têxteis;• Funcionamento com as listas de nascimento;• Elaboração de reservas;• Ajuda na realização de uma promoção.

3 (de 21/03 a 26/03)	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento ao cliente;• Arrumação de roupa no armazém;• Reposição de roupa, boutique e puericultura leve;• Execução de etiquetas para roupa pré-mama;• Dobrar roupa;• Arrumar artigos da modis;• Tirar alarmes da roupa;• Reposição de preços em puericultura leve.
4 (de 28/03 a 03/04)	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento ao cliente;• Reposição de artigos;• Implantação de artigos;• Ajuda na preparação de uma promoção;• Recepcionamento da módis;• Verificação com um PDA, de artigos para transferência;• Limpeza da loja;• Separação do lixo para o ecoponto.

5 (de 04/04 a 10/04)	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento ao cliente;• Elaboração de reservas;• Reposição de artigos;• Dobrar roupa;• Contactar clientes através de telefone para comunicar que os seus artigos já se encontravam na loja;• Separação de cabides.
6 (de 11/04 a 17/04)	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento ao cliente;• Recepcionamento da módis;• Dobrar roupa;• Separação do lixo;• Arrumar a loja;• Ajuda na preparação de uma promoção de calçado.
7 (de 18/04 a 22/04)	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento ao cliente;• Verificação no sistema informático (retek) a disponibilidade de artigos;• Dobrar roupa;• Arrumar roupa no armazém;• Implantação de roupa;• Recepcionamento da módis;• Reserva de puericultura pesada

8 (de 26/04 a 29/04)	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento ao cliente;• Recepcionamento da módis;• Ajuda na organização dos brinquedos no armazém;• Elaboração de fichas técnicas de puericultura pesada;• Ajuda na organização de arquivos e transferi-los para outros dossiers;• Arrumar roupa.
9 (de 01/05 a 07/05)	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento ao cliente;• Implantação de artigos;• Dobrar roupa;• Recepcionamento da módis;• Separação de cabides;• Arrumar roupa no armazém;• Limpeza da loja;• Separação do lixo para o ecoponto.

10 (de 09/05 a 14/05)	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento ao cliente;• Dobrar roupa;• Recepcionamento da módis;• Reposição de roupa;• Colocar alarmes em artigos têxteis;• Verificação no sistema informático a disponibilidade de artigos;• Separação do lixo para o ecoponto.
-----------------------	---

2.2. Actividades desenvolvidas

O meu estágio baseou-se na dinâmica de funcionamento da loja.

As actividades desenvolvidas ao longo do meu percurso pela loja Zippy Kidstore foram:

- Organização dos artigos por categoria;
- Atendimento ao cliente;
- Reposição de artigos nas secções;
- Colocar alarmes em têxtil e calçado;
- Efectuar reservas;
- Arrumar a roupa;
- Efectuar transferências de artigos para outras lojas;
- Realizar encomendas;
- Contactar os clientes quando os seus produtos se encontravam na loja.

De manhã antes de a loja abrir era necessário confirmar as alterações do dia, ou seja, verificar que artigos sofreram alteração dos preços e substituir as etiquetas. Outra actividade fundamental consistia na reciclagem de materiais, no final do dia eram devidamente separados e colocados no ecoponto.

a) Atendimento ao cliente

O colaborador da loja Zippy tem de ser um colaborador com energia, alegre, pragmático, tem de ter espírito de equipa, conhecer bem o produto e o mais importante de tudo é gostar de crianças, saber interagir/comunicar com elas, com a forte missão de as fazer felizes, porque todas estas atitudes fazem com que o cliente se sinta bem e com vontade de voltar novamente à loja.

Quando o cliente entra na loja o colaborador tem de o cumprimentar “bom dia/boa tarde” mesmo que este não mostre qualquer colaboração, e prestar ajuda “em que posso ajuda-lo”, tudo para que o cliente saiba que está ali alguém para o ajudar em qualquer situação. O atendimento podia ser presencial ou por telefone, aquando do conhecimento das necessidades dos clientes, tratava de indicar uma solução apropriada ao solicitado, entretanto, se não fosse possível, trataria de apontar a indicação e comunicar a uma colaboradora para tratar do assunto. A Zippy oferece um local próprio na sua loja, um Playground, para que as crianças possam brincar enquanto os seus pais fazem compras.

b) Implantação

Outra actividade realizada foi a implantação, ou seja, a inserção de novos artigos na loja, esta estratégia influencia directamente o comportamento do cliente, de modo a impulsionar as vendas, porque actualmente não basta satisfazer o cliente momentaneamente é fundamental fazer com que este volte sempre às lojas, fidelizá-lo.

Era necessário ir modificando as secções de roupa, ou seja, mudar artigos que se vendessem pouco e colocar artigos novos, mudar a forma como se encontravam na loja, expô-los em lugares onde saltassem mais à vista do cliente, decorar o espaço de venda. É muito importante esta actividade pois permite que a loja não perca o seu brilho, não fique num estado monótono.

Para tal é necessário seguir os seguintes critérios:

- No vestuário:
 - Divisão clara de géneros;
 - Segmentação por idades: ZPY e ZIPPY, ZIPPY BABY, NEW BORN;
 - Implantação por temas, ou seja, um tema é constituído por peças que combinam entre si em cores e formas;
 - Respeitar os critérios definidos em cada tema e momento da estação;
 - Manter bem definidos tema e marcas para facilitar a compreensão da mensagem.

- Na puericultura:
 - Segmentação horizontal na puericultura leve;
 - Segmentação por tipo de artigo na puericultura pesada.

c) Inventários

Os inventários consistem numa operação de contagem física dos artigos existentes nas prateleiras do armazém.

A contagem era realizada por duas colaboradoras, recorrendo a um PDA. Cada colaboradora fazia uma contagem, o valor da primeira contagem teria de ser igual ao da segunda, caso contrário estaria incorrecto e teria de ser novamente realizada.

d) Preparação de promoções

Esta actividade foi realizada sempre na companhia de uma colaboradora.

As promoções são um conjunto de técnicas que procuram estimular os comportamentos desejados, tornando-os mais fáceis ou mais gratificantes, através das suas técnicas promocionais.

As colaboradoras da loja Zippy recebiam um plano de como era realizada a promoção, o tempo da sua duração, as regras, quais os artigos para pôr em destaque, a forma de como se evidenciavam aos olhos do cliente, etc.

As técnicas promocionais que foram utilizadas foram a redução temporária do preço; pôr em destaque os produtos e também ofertas de cupões de desconto.

e) Recepção da Módis

A Módis, é a empresa responsável por toda a operação logística, ou seja, é a responsável pela entrega de todos os artigos têxteis. Aquando a recepção de algum artigo de têxtil novo, é retirado o tamanho mais pequeno e colocado no armazém, para que quando se implantasse soubesse da existência de artigos novos.

2.3. Programas utilizados

Todos os dias de manhã existem diversas tarefas a efectuar, todas elas com recurso ao *software* informático da loja.

Verificavam-se os *emails* recebidos no caso de existir alguma mensagem importante ou pedidos/confirmação de reservas de algum fornecedor ou colaborador de outro ponto do país, então utiliza-se o Microsoft Outlook.

Outra tarefa importante consistia na abertura e o fecho das caixas e na verificação dos produtos/artigos alterados do dia, como foi referido anteriormente. Para tal é utilizado software Retek, sendo este programa é essencial no funcionamento da loja pois permite a realização de várias tarefas, nomeadamente a execução de reservas, gestão das listas de nascimento, verificação de artigos em stock, gestão de encomendas, etc.

2.4. Normas e regras de funcionamento⁴

A relação de trabalho exige um código de conduta tanto por parte da empresa como por parte do colaborador. Assim entre outras valoriza-se a:

⁴Fonte: informação cedida pela empresa

a) Ética profissional

Cada colaborador deve assegurar que os seus interesses pessoais não estão em conflito com os da empresa, por exemplo:

- Não pode aceitar benefícios pessoais por parte de fornecedores, clientes e concorrente;
- Não pode utilizar para fins pessoais os meios que a empresa disponibiliza;
- Não pode desenvolver actividades profissionais em empresas da concorrência, sem autorização;

b) Confidencialidade

O colaborador deve zelar pela confidencialidade e propriedade da informação que possui relativamente a projectos/trabalhos em curso que pertencem à empresa.

c) Utilização de software

Todo o colaborador está obrigado a utilizar o software da empresa de acordo com o que está estipulado pela lei e pelas regras internas da empresa.

d) Segurança no trabalho

A Zippy promove uma política de segurança que procura evitar qualquer tipo de acidentes de trabalho. Por esta razão, é obrigatória a utilização de equipamentos de protecção individual colocados à disposição dos colaboradores. Todos os casos de acidentes no local de trabalho ou no trajecto casa-trabalho-casa devem ser comunicados ao responsável para que possam ser tomadas as medidas necessárias.

e) Objectos encontrados/perdidos

Qualquer objecto encontrado deve ser entregue ao responsável presente na loja, indicando o sítio onde foi encontrado. É proibido a apropriação de qualquer objecto que tenha sido deixado por algum cliente, independentemente do seu valor.

f) Uso do uniforme

É importante cuidar da imagem que se oferece ao cliente. O asseio e a higiene pessoal são necessários quando se trabalha frente a frente com clientes, por isso, no momento da admissão, todos os colaboradores recebem um uniforme e um cartão identificativo, tudo isto para facilitar a identificação por parte do cliente, para homogeneizar a apresentação de toda a equipa e também proteger o vestuário dos colaboradores.

g) Compras por parte dos colaboradores

As compras apenas são permitidas durante o horário de funcionamento da loja, sem estar com o uniforme vestido e também fora do horário de trabalho do colaborador. É proibido a estes reservar artigos em saldo ou com desconto.

h) Férias

As férias planeiam-se anualmente com a autorização do superior hierárquico. A decisão do período de férias deve resultar do comum acordo entre o colaborador e a direcção de empresa.

i) Formação e avaliação de desempenho

A política de recursos humanos promove a formação para todos os seus colaboradores como forma de qualificação e motivação para a função que desempenham, tudo isto como forma de estimular a sua evolução, melhorar a competência e manter a motivação.

j) Assiduidade

Todos os colaboradores devem cumprir com o horário estabelecido, informando o seu superior sempre que se ausentarem.

3. Conclusão

A realização deste estágio bem como a elaboração deste relatório tornaram-se numa experiência bastante enriquecedora, que permitiu consolidar e complementar os conhecimentos adquiridos durante o curso. O meu percurso pela loja Zippy Kidstore teve a duração de dois meses e duas semanas, foi uma experiência bastante gratificante a nível pessoal como a nível profissional embora com algumas dificuldades relativamente à comunicação com os clientes devido à minha timidez mas rapidamente se superaram todos os problemas. Gostei imenso de toda a equipa, receberam-me com toda a simpatia e dedicação e sempre mostraram disponibilidade para qualquer dúvida que decorresse durante o estágio.

Em relação ao plano de estágio não foi possível efectuar todas as actividades planeadas pois não se proporcionaram as circunstâncias necessárias. As actividades que não foram possíveis de realizar foram a elaboração de inquéritos à satisfação do cliente e a participação em campanhas de saldos.

4. Bibliografia

VIEIRA, T (2009), Dossier da unidade curricular de Gestão de Vendas, curso de Especialização Tecnológica em Gestão de Vendas, ESTG- Instituto Politécnico da Guarda.

FELGUEIRA, T (2008), Dossier da unidade curricular de Técnicas de Promoção e Merchandising, curso de Especialização Tecnológica em Gestão de Vendas, ESTG- Instituto Politécnico da Guarda.

Sites Consultados

<http://www.zippy.pt>

<http://www.sonae.pt>

<http://www.vivaci.pt>

ANEXO 1

Empresa: Zippy- Comércio e Distribuição, S.A
 Sede: Rua João Mendonça - Matosinhos
 Contribuinte:503226696
 Actividade: Comércio de Retalho
 Nome do Estabelecimento: Zippy Kidstore
 Local: Vivaci Guarda

ZIPPY KIDSTORE

MÊS Março
 Vânia Serra - não piquei
 inventário # 19h30 ->

NRº	EMP.	NOME	CATEGORIA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
				T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q
		Carla Ribeiro		IM	IN	IM	F	F	IM	IM	IN	IM	F	F	IM	IM	FO	F	IM	IM	IM	IM	F	IN	F	IN	IM	IM	F	F	IM	F	IM	FO
		Joana Reis		F	F	N2	N1	N1	N2	F	F	N2	N2	N1	N1	N2	F	N2	N2	N2	N1	M1	F	N2	N2	N2	N2	N1	F	F	FO	FO	N2	N2
		Isabel Almeida		N2	N2	N2	N1	F	F	N1	N2	N2	F	F	FO	N2	N2	F	F	N1	N2	N2	F	F	M1	N1	N2	N2	F	F	M1			
		Marisa Abreu		M1	M1	F	F	M2	M1	M2	M1	F	F	M1	M1	M1	M1	F	CA															
		Susana Silva		M1	M1	M1	M1	M1	F	M1	M1	M1	FO	F	F	M1	F	FO	M1	M1	F	F	M1	M1	M1	M1	F	F	M1	M1	M1	F	FO	
		Joana Matias		FE	M1	M1	F	M1	M1	M1	M1	M1	F	F	M1	M1	M1	M1	F	F	M1	M1	M1	F										
		Marisa Ferreira		PN	F	F	PN	PN	PM	PN	F	F	PM	PN	PN	N2	F	PN	PN	PN	PN	N2	F	PN										
		Vânia serra		F	M1	F	M1	N2	F	F	F	F	F	N1	N1	N2	F	F	F	F	N1	N1	N2	F	F	F	F	N1	N1	N2	F	F	F	
		Raquel		M1	M1	M1	M1	F	F	M1	M1	M1	M1	F	F	M1	M1	M1	M1	M1	F	F	M1	M1	M1	M1	M1	F	F	M1	M1	M1	M1	

LETRA	HORARECIFICACÃO DO HORARIO	REFEIÇÕES
IM	9:30/18:30	13:30-14:30
IN	14:30/23:30	18:30-19:30
M1	9:30/18:30	13:30-14:30
M2	10:30/19:30	14:30-,15:30
N1	14:30/23:30	17:30/18:30
N2	13:30/22:30	17:30/18:30
PM	9:30/13:30	
PM2	10:30/14:30	
PN	19:30/23:30	

~~Joana Reis - Dia 4 entbei às 13:30, se piquei 13:42~~
~~Marisa Ferreira - Dia 4 -> 19:30/23:30m~~
 16 de fevereiro
 Susana - Dia 9 - Não piquei saída 18:40 H
 Carla Ribeiro
 Marisa - última aqui não abeil - PM

Empresa: Zippy- Comércio e Distribuição, S.A
 Sede: Rua João Mendonça - Matosinhos
 Contribuinte:503226696
 Actividade: Comércio de Retalho
 Nome do Estabelecimento: Zippy Kidstore
 Local: Vivaci Guarda

ZIPPY KIDSTORE

MÊS: Abril

NRº	EMP.	NOME	CATEGORIA	HORARIO E DESCANSO																															
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
		Carla Ribeiro		S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S		
		Joana Reis		F	F	M1	M1	M1	M1	F	F	M1	M1	M1	M1	F	F	M1	M1	M1	M1	F	F	M1	M1	M1	M1	F	F	M1	M1	M1	M1		
		Isabel Almeida		M1	M1	M1	F	F	FC	M1	M1	M1	F	M1	M1	M1	M1	M1	M1	F	M1	M1	M1	M1	F	M1	M1	M1	M1	F	F	M1	M1	M1	M1
		Marisa Abreu		FC	FC	FC	FC	FC	FC	FC	FC	F	F	N2	N2	N2	N2	F	F	N2	N2	N2	N2	F	F	N1	N1	N2	N2	F	F	N1	N1		
		Susana Silva		N1	N1	N2	N2	F	N2	N1	N1	N2	F	F	N2	N1	N1	N2	F	N2	N2	N1	N1	F	N2	N2	N2	N2	F	N2	N2	N2	N2		
		JoanaMatias		F	N1	N2	N2	F	N2	N2	N2	F	F	N2	N1	N1	N2	F	N2	N2	N1	N1	F	N2	N1	N2	N2	F	N2	N2	N2	N2			
		Marisa Ferreira		PN	F	F	PN	PN	PN	PN	F	F	PN	PN	PN	PN	F	F	PM	PM	PM	PM	F	F	PM	PM	PM	PM	F	F	PM	PM	PM		
		Vânia serra		N1	M2	M1	F	F	F	F	N1	M2	M1	F	F	F	N1	N1	M2	F	F	F	F	M1	M1	M1	F	F	F	F	M1	M1	M1		
		Raquel		M1	F	N2	M1	M1	M1	N2	M1	F	F	M1	N2	M1	M1	M1	F	F	N2	M1	M1	M1	F	F	F	M1	M1	M1	M1	M1	F		

LETRA	HORARECIFICAÇÃO DO HORARIO	REFEIÇÕES
IM	9:30/18:30	13.30-14.30
IN	14:30/23:30	18.30-19.30
M1	9.30/18.30	13.30-14.30
M2	10,30/19,30	14,30-15,30
N1	14,30/23,30	17,30/18,30
N2	13,30/22,30	17,30/18,30
PM	9,30/13,30	
PM2	10,30/14,30	
PN	19,30/23,30	

22 de Abril 2011

Carla Ribeiro

Empresa: Zippy- Comércio e Distribuição, S.A
 Sede: Rua João Mendonça - Matosinhos
 Contribuinte:503226696
 Actividade: Comércio de Retalho
 Nome do Estabelecimento: Zippy Kidstore
 Local: Vivaci Guarda

ZIPPY KIDSTORE

MÊS: Maio

NRº	EMP.	NOME	CATEGORIA	HORARIO E DESCANSO																															
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
				D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	
		Carla Ribeiro		FE	FE	FE	FE	FE	FE	F	F	IM	IM	IM	IN	F	F	IM	IM	IM	IM	IM	F	IM	IN	F	IN	IN	IM	IM	IM	F	F	IM	IM
		Joana Reis		M1	F	N2	M1	N2	N1	F	F	N2	N2	N2	N2	N1	F	F	N2	N2	N2	M1	M1	F	N2	N2	N2	N2	N2	F	N1	N2	N2	N2	
		Isabel Almeida		F	N2	M1	N2	F	F	N1	N2	N2	N2	F	F	N1	N1	N2	N2	S	F	N2	N1	F	N2	F	F	N2	N2	N1	N1	N2	F	M1	
		Marisa Abreu		N2	M1	F	F	M1	M1	M1	M1	F	F	M1	M1	M1	M1	M1	F	FE															
		Susana Silva		F	F	F	FE	M1	M1	M1	M1	F	M1	M1	M1	M1	F																		
		JoanaMatias		F	M1	M1	M1	M1	M1	F	F	F	M1	M1	M1	F	F	M1	M1	M1	M1	M1	F	M1	F	M1	M1	M1	F	FE	FE	FE	FE	FE	
		Marisa Ferreira		PM	F	F	PN	FE																											
		Vânia serra		M1	F	F	F	F	N1	M2	N2	F	F	F	F	M1	M1	N2	F	F	N2	N2	N1	N1	M1	F	F	F	F	N1	M2	M1	F	F	
		Raquel		F	N2	N2	N2	N2	N1	N1	F	M1	M1	N2	N2	N1	N1																		

LETRA	HORARRECIFICAÇÃO DO HORARIO	REFEIÇÕES
IM	9:30/18:30	13.30-14.30
IN	14:30/23:30	18.30-19.30
M1	9.30/18.30	13.30-14.30
M2	10,30/19,30	14,30-,15,30
N1	14,30/23,30	17,30/18,30
N2	13,30/22,30	17,30/18,30
PM	9,30/13,30	
PM2	10,30/14,30	
PN	19,30/23,30	

Carla Ribeiro

ANEXO 2

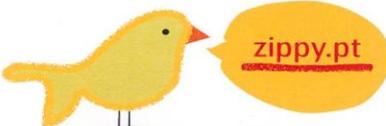
ANEXO 3

ANEXO 4



ZIPPY

PORTUGAL	ESPAÑA
Almada	A Coruña
Aveiro	Algeciras
Barreiro	Alicante
Braga	Barcelona
Caldas da Rainha	Benidorm
Castelo Branco	Cádiz
Coimbra	Ferrol
Covilhã	Gandia
Funchal	Girona
Gaia	Guadalajara
Guarda	Jerez de la Frontera
Lisboa	Madrid
Matosinhos	Murcia
Montijo	Sevilla
Olhão	Talavera de La Reina
Paços de Ferreira	Tenerife
Porto	Valencia
S. João da Madeira	Vigo
Santarém	Zaragoza
Tavira	
Torres Novas	
Torres Vedras	
Valongo	
Viana do Castelo	
Vila Real	
Viseu	





Pedido utilizado nas lojas Zippy e distribuído, até 15 de Julho de 2011, sob o nome de pedido ou em específico.
 Endereço não incluído: Zippy - Comércio e Distribuição, S. A., com sede na Rua João Meneses, 323, 4494-401, Senhora da Hora, Matosinhos.
 Número Social de Segurança: 503009000. Matrícula na Conservatória do Registo Comercial do Porto n.º 150 326 086.
 Data: Março - 2010


 PEFC
 www.pefc.org

Raquel Abreu de Pina