

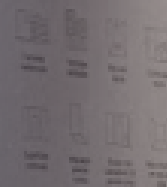
ORIENTAÇÕES PADRÃO PORTOBELLO SHOP 2023

Programa de Excelência

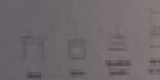
Portobello
shop

POSSIBILIDADES
ILIMITADAS
PARA REVESTIR,
MOBILIAR E DECORAR.

REVESTIR



MOBILIAR



EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

- Design Experience + Sistema Lastras + Solução Completa
- Atualização de Portfólio + Fachada
- Mobiliário e expositores
- Organização da loja + Paisagismo
- Campanhas Promocionais
- Ciclos de lançamento
- Instalações e equipamentos prediais e de segurança
- Bem Estar
- Comunicação nas Redes Sociais
- Apresentação pessoal da equipe



DESIGN EXPERIENCE + SISTEMA LASTRAS + SOLUÇÃO COMPLETA

A loja está no modelo Design Experience e contemplando Sistema Lastras + Solução Completa?



Portobello
shop

DEFINIÇÃO



ATÉ 2020

DESIGN EXPERIENCE

O princípio básico da exposição, é aliar formas de proporcionar a melhor visualização dos produtos considerando os diferentes públicos e aplicações. O padrão Design Experience traz um conceito de interação com o cliente e o especificador, criando uma atmosfera mais acolhedora, uma exposição didática, ambientes inspiradores e ferramentas para uma experiência de compras assertiva. Fachada de uma loja design experience ganha uma cara mais minimalista e contempla produtos de maiores formatos, incluindo o logo branco e iluminação da fachada. A iluminação interna no padrão Design Experience é feita obrigatoriamente com eletrocalhas aparentes. Um piso único em toda loja, garantindo integração dos espaços e a facilidade de alteração no layout.



Interação com o cliente e especificador, atmosfera mais acolhedora, exposição didática, ambientes inspiradores



PERSONALIZAÇÃO



A PARTIR DA REVESTIR 2020

LASTRAS PORTOBELLO

Sistema que permite possibilidades ilimitadas para revestir, mobiliar e decorar



SOLUÇÃO COMPLETA

Revestimentos, Officina, Louças e Metais

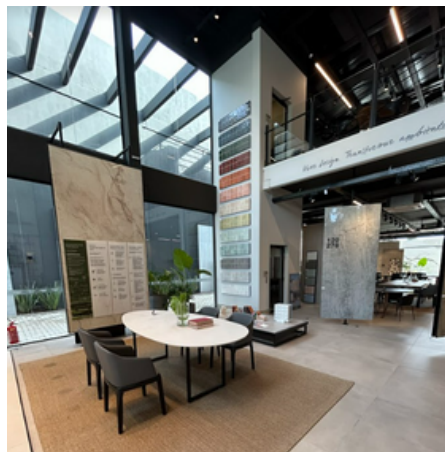
Portobello Shop

de loja exclusiva de revestimentos
para loja especializada em revestimentos e solução completa.

DESIGN EXPERIENCE + SISTEMA LASTRAS + SOLUÇÃO COMPLETA



AMBIENTES



Atendimento através de mesas redondas
ou mesas da Oficina Portobello

DESIGN EXPERIENCE + SISTEMA LASTRAS + SOLUÇÃO COMPLETA



**TORRE
DESLIZANTE**



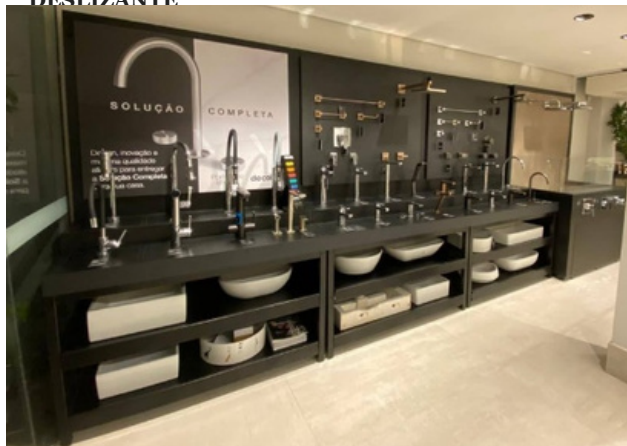
**TORRE
DESLIZANTE**



LIVRO DESLIZANTE



AMBIENTE ONYX UNIQUE COM DOCOL



**EXPOSITOR LOUÇAS E
METAIS**



**TOTEM GRANDES
FORMATOS**

DESIGN EXPERIENCE + SISTEMA LASTRAS + SOLUÇÃO COMPLETA



CAFÉ (COM EXCEÇÃO DAS LOJAS STUDIO)



EXPOSITOR OFFICINA



ESPELHO D' ÁGUA (COM EXCEÇÃO DE ALGUMAS LOJAS STUDIO E TRADICIONAL C)

DESIGN EXPERIENCE + SISTEMA LASTRAS + SOLUÇÃO COMPLETA

Pergunta:

A loja está no modelo Design Experience e contemplando Sistema Lastras + Solução Completa?



PAINÉIS PIVOTANTES (APENAS EM ALGUMAS LOJAS A DEPENDER DO LAYOUT)

Como Avaliar :

Verificar se a loja está no modelo Design Experience e contemplando o Sistema Lastras + Solução Completa

Evidências:

-Verificar se:

A loja está no modelo Design Experience e contemplando o Sistema Lastras + Solução Completa:

1. Lojas 100% atualizadas
2. Mobiliário design experience
3. Expositores Design Experience
4. Ambientes
5. Iluminação com eletrocalhas
6. Expositor com lastras (Painéis Pivotantes/Torre deslizante ou Livro deslizante)
7. Ambiente Onyx Unique com Docol
8. Totem Grandes Formatos
9. Expositor de Louças e Metais (Docol)
10. Expositor Oficina com as 4 bancadas da Oficina e Docol)
11. Espelho d´água (com exceção das lojas Studio)
12. Café lastras (com exceção das lojas Studio)

PS: Lojas Modelo Studio possuem exposição Sistema Lastras + Solução Completa, diferente do Modelo Tradicional.

ATUALIZAÇÃO DO PORTFÓLIO + FACHADA

**A exposição está com todos os produtos ativos (AT) incluindo ambientes funcionais,
ambientes cenários, painéis e fachada ?**



Portobello
shop

DEFINIÇÃO



ATUALIZAÇÃO DE PORTFÓLIO + FACHADA

A loja deve realizar a atualização do seu portfólio de produtos expostos, conforme atualizações de portfólio enviadas pela Franqueadora. Desta forma, a cada atualização de portfólio, deve ser realizado a conferência dos produtos expostos versus planilha portfólio vigente. Deve ser seguido a política de produtos DE.

O inventário de exposição é fundamental para que a franqueadora consiga acompanhar a unidade franqueada e garantir a padronização de exposição e isonomia da rede, visando a melhoria dos resultados de venda.

A primeira impressão que o consumidor tem sobre uma loja é pela sua fachada. Além da marca, a fachada pode passar uma proposta de “vendas” e não somente “uma imagem institucional” da loja, assim como a exposição interior da loja são determinantes na jornada de compras e experiência do cliente.

A loja deve manter sua fachada sempre atualizada com o padrão vigente na Orientação Padrão Portobello Shop. Em caso da loja estar com a fachada desatualizada, deve acionar a área de Expansão para abertura do processo de reforma/ atualização de loja.

ATUALIZAÇÃO DO PORTFÓLIO + FACHADA

Pergunta:

A exposição está com todos os produtos ativos (AT) incluindo ambientes funcionais, ambientes cenários, painéis e fachada ?

Como Avaliar :

Solicitar que a loja mantenha o inventário sempre atualizado para que a equipe possa fazer as análises.

Verificar se a fachada da loja possui iluminação, revestimentos ativos no portfólio, sem eflorescência e encontra-se limpa e em boa conservação. Logomarca iluminada e em boa conservação.

Estes critérios se aplicam tanto para o modelo de fachada novo (Design Experience) e para o antigo.

Evidências:

Verificar se:

1. Se os ambientes e painéis (portfólio) estão com produtos ativos e com os ciclos de lançamento ativados.
2. Se a planilha de inventário está preenchida conforme a última atualização de produtos/ exposição vigente.

PS: *Excetuam-se aqui os produtos em DP que possuem tolerância de prazo para troca, conforme informado à rede em janeiro de 2022.

3. Se a fachada da loja possui revestimentos ativos. As fachadas que estão com o produto Harpa serão positivas, conforme informado em janeiro de 2022.

- Os produtos padrão atualmente são:

- a. HARPA VOLCANO 60X120 NAT RET (que deverão ser atualizados até dez/ 2024) - conforme live https://docs.google.com/presentation/d/1yk-mo4ZrABq0pmHsfBFsdDAiwNIGd2n-xQxX1jK4j-s/edit#slide=id.g109fd17b916_1_20
- b. OH!TAKE CITY 120X270 NAT RET (padrão vigente)
 - Logo BRANCA e retroiluminada (salvo lojas as concessões cedidas pela franqueadora
 - Conservação dos produtos

MOBILIÁRIO E EXPOSITORES

Os mobiliários/expositores da loja estão em pleno funcionamento e em bom estado de conservação?



Portobello
shop

DEFINIÇÃO



MOBILIÁRIO E EXPOSITORES

A IMPORTÂNCIA DO MOBILIÁRIO DE LOJA

Os mobiliário utilizados em uma loja dizem muito sobre a sua essência. A importância do mobiliário passa pela estética do ambiente e vai além: é responsável por proporcionar a experiência do cliente, tanto positiva quanto negativamente.

CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO

A manutenção correta e a limpeza regular mantém as propriedades do acabamento e garantem maior durabilidade ao produto.

Nunca utilize produtos abrasivos ou que contenham acetona, éter ou álcool para a limpeza da pintura eletrostática.

Nunca deixe seus móveis de MDF molhados, isso pode causar bolhas e estufamentos.

LIMPEZA

Seguir orientações do fabricante do mobiliário.

MOBILIÁRIO E EXPOSITORES

Pergunta:

Os mobiliários/expositores da loja estão em pleno funcionamento e em bom estado de conservação?

Procedimento:

Conservação e Manutenção Preventiva - A manutenção preventiva e periódica a fim de garantir o bom funcionamento e a segurança dos mesmos. A limpeza regular mantém as propriedades do acabamento e garantem maior durabilidade aos equipamentos. Nunca utilize produtos abrasivos ou que contenham acetona, éter ou álcool para a limpeza da pintura eletrostática. Nunca deixe seus móveis de MDF molhados, isso pode causar bolhas e estufamentos. Limpeza - Seguir orientações do fabricante do mobiliário.

Como Avaliar :

- Verificar se os expositores estão em bom funcionamento
- Verificar se os equipamentos estão limpos
- Não deve haver expositores quebrados

Evidências:

Verificar:

1. Estado de conservação das gavetas, corrediças, puxadores, TV, cafeteira, eletrônicos, cadeiras, mesas, armários, entre outros;
2. Se mobiliário está sem lascas, arranhões e/ou a fórmica descolando;
3. Se expositores com tampo em tecido ou emborrachado não estão rasgados ou sujos e se as corrediças estão funcionando;
4. Se os expositores estão em bom funcionamento;
5. Se os equipamentos estão limpos;
6. Se expositores não estão quebrados ou com mau funcionamento.

ORGANIZAÇÃO DA LOJA E PAISAGISMO

Após os atendimentos, a loja mantém a exposição organizada (com amostras e painéis em seus locais de origem) e o paisagismo interno (vasos, plantas conforme padrão de exposição) está em bom estado de conservação?



Portobello
shop

DEFINIÇÃO



ORGANIZAÇÃO DA LOJA E PAISAGISMO

ORGANIZAÇÃO E EXPOSIÇÃO

A loja foi projetada para se manter sempre organizada, por isso cada produto tem um local de armazenagem e devem ser repostos após os atendimentos.

As peças expostas devem estar ativas e não danificadas.

O mesmo acontece com as Comunicações Visuais, estas devem estar sempre atualizadas e em perfeito estado de conservação.

Cards, adesivos ou qualquer CV das Campanhas passadas devem ser eliminadas, mantendo somente da campanha vigente.

Estruturas de linha com informações ultrapassadas também devem ser descartadas.

Tudo que se encontra dentro da loja foi pensado e projetado cuidadosamente com algum propósito seguindo o Padrão Portobello Shop alinhamentos, perspectivas, iluminação, exposição entre outros....por isso é imprescindível manter tudo, ENTRE OUTRO conforme

ORIENTAÇÃO DE PROJETO

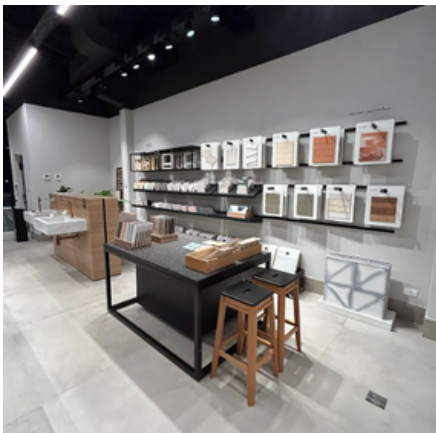
A loja toda é projetada seguindo fluxos, circuitos e perspectivas que devem ser mantidos conforme projeto original. A mesma coisa acontece com a exposição de ambientes e painéis, a escolha do local de cada painel foi escolhida a partir de composição de materiais, cores, texturas e formatos de forma a deixar a loja equilibrada e harmônica. Os demais expositores da loja seguem a mesma premissa, devem se manter no local destinado no projeto.

ORGANIZAÇÃO DA LOJA

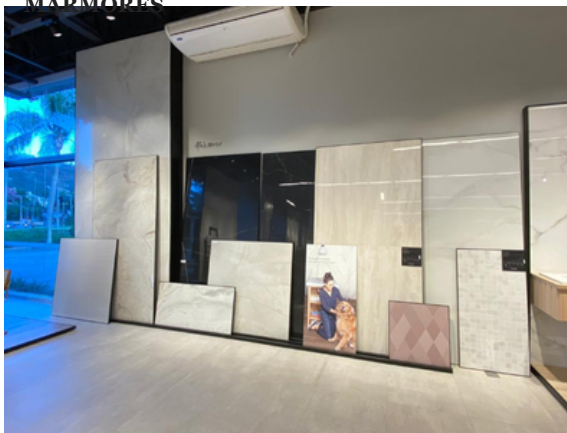
ATELIER E PAINÉIS

- MANTER SEMPRE LIMPO E ORGANIZADO.
- SEMPRE DEIXAR ESPAÇO VAGO NA MESA PARA ATENDIMENTO.
- SUBSTITUIR AS PEÇAS DANIFICADAS.
- MANTER PORTFÓLIO ATUALIZADO.
- MANTER PAINÉIS ORGANIZADOS

ATELIER



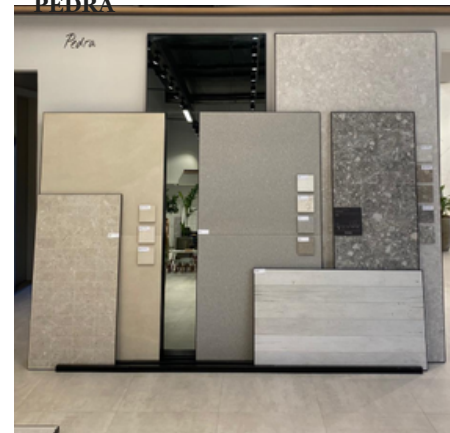
**PAINÉIS
MÁRMORES**



**PAINÉIS
MADEIRA**



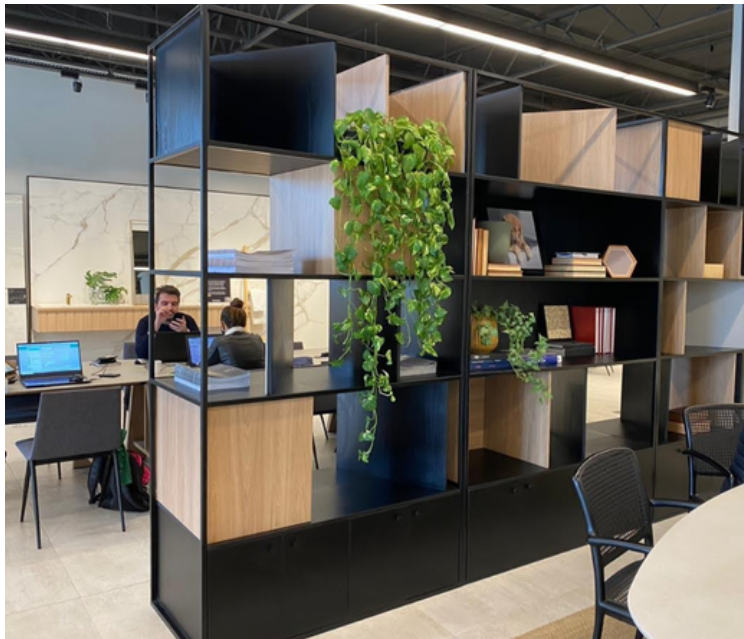
**PAINÉIS
PEDRA**



ORGANIZAÇÃO DA LOJA

ESTANTES (SOMENTE PARA AS LOJAS QUE POSSUEM ESTANTE)

- MANTER SEMPRE LIMPO E ORGANIZADO.
- DECORAÇÃO MINIMALISTA.
- NÃO UTILIZAR VASOS COM FLORES, SOMENTE FOLHAGENS.



PBTONE (SOMENTE PARA AS LOJAS QUE POSSUEM PBTONE)

- MANTER SEMPRE LIMPO E ORGANIZADO.
- MANTER A COMUNICAÇÃO VISUAL ATUALIZADA.
- ÁREA DESTINADA A EXPOSIÇÃO DAS BASES PORTOBELLO.



ORGANIZAÇÃO DA LOJA

EXPOSITOR L&M

- MANTER SEMPRE LIMPO E ORGANIZADO.
- CUIDADO ESPECIAL AOS METAIS QUE MARCAM COM O TOQUE – LIMPAR COM BASTANTE FREQUÊNCIA.
- MINI MOODBOARDS SOBRE A MESA.
- MANTER A COMUNICAÇÃO VISUAL ATUALIZADA.



BANDEJA (REBAIXO BANCADA)
ÁREA RESERVADA PARA SERVIR COMIDAS E BEBIDAS.



CAFÉ (SOMENTE PARA AS LOJAS QUE POSSUEM CAFÉ)

- MANTER SEMPRE LIMPO E ORGANIZADO.
- CUIDADO ESPECIAL AOS METAIS QUE MARCAM COM O TOQUE – LIMPAR COM BASTANTE FREQUÊNCIA.
- MANTER A COMUNICAÇÃO VISUAL ATUALIZADA.
- DECORAÇÃO MINIMALISTA.
- USAR A ÁREA RESERVADA PARA MONTAR A MESA DE BEBIDAS E COMIDAS (BANDEJA).



PAISAGISMO

- O paisagismo faz parte do padrão Portobello Shop, para isso fizemos um estudo com especialistas para a escolha das espécies, considerando as condições espaciais das nossas lojas. Mas são necessários cuidados especiais com a vegetação, para isso o acompanhamento com um profissional é necessário para a manutenção das plantas.
- Os vasos devem estar sempre limpos e sem avarias, no caso de quebra que necessite de substituição, é necessário que se faça a sua substituição pelo mesmo modelo e cor padrão.



ORGANIZAÇÃO DA LOJA E PAISAGISMO

Pergunta:

Após os atendimentos, a loja mantém a exposição organizada (com amostras e painéis em seus locais de origem) e o paisagismo interno (vasos, plantas conforme padrão de exposição) está em bom estado de conservação?

Procedimento:

Amostras: A disposição dos produtos no interior da sua loja pode ser uma ótima ferramenta para potencializar as vendas, por isso organizar as amostras diariamente é tão importante. As amostras deverão estar em bom estado de conservação e de fácil acesso dos clientes.

Organização: A loja foi projetada para se manter sempre organizada, por isso cada produto tem um local de armazenagem e devem ser repostos após os atendimentos. As peças expostas devem estar ativas e não danificadas. O mesmo acontece com as Comunicações Visuais, estas devem estar sempre atualizadas e em perfeito estado de conservação. Cards, adesivos ou qualquer CV das Campanhas passadas devem ser eliminadas, mantendo somente os materiais da campanha vigente. Estruturas de linha com informações ultrapassadas também devem ser descartadas.

Paisagismos: O paisagismo faz parte do padrão Portobello Shop, para isso foi realizado um estudo com especialistas para a escolha das espécies, considerando as condições espaciais das lojas. Contudo, são necessários cuidados especiais com a vegetação, para isso o acompanhamento com um profissional é necessário para a manutenção das plantas. Os vasos devem estar sempre limpos e sem avarias, no caso de quebra que necessite de substituição, é necessário que se faça pelo mesmo modelo e cor padrão.

Como Avaliar :

- Verificar se a loja está sempre limpa e organizada no final do dia

Evidências:

Verificar se:

1. As peças avulsas e etiquetas estão em bom estado de conservação;
2. Amostras devem estar sempre organizadas nos seus devidos expositores;
3. Após os atendimentos finalizados, a loja organiza novamente as peças para iniciar um novo atendimento;
4. A vegetação está em bom estado de conservação, sendo feita a manutenção periódica das plantas murchas;
5. Os vasos devem seguir a mesma tipologia, não sendo permitidos vasos coloridos;
6. Os vasos não podem estar vazios e nem quebrados;
7. Vasos de piso não deverão ser coloridos;

CAMPANHAS PROMOCIONAIS

As campanhas promocionais foram ativadas corretamente na loja no período avaliado?



Portobello
shop

DEFINIÇÃO



CAMPANHAS PROMOCIONAIS

Campanhas de promoções por tempo determinado com foco em produtos ou melhor alcance de Sell out.

CAMPANHAS PROMOCIONAIS

Pergunta:

As campanhas promocionais foram ativadas corretamente na loja no período avaliado?

Como Avaliar :

A cada campanha promocional, é disponibilizado o Guia de Exposição no aplicativo Vitrine Retail, com o objetivo de orientar a exposição padronizada da rede Portobello Shop, contribuindo assim, para o aumento das vendas. Este Guia contém todas as instruções para comprovação da ativação da comunicação de PDV.

Evidências:

Verificar Se:

- 1. Os materiais de PDV enviados pela Franqueadora foram ativados no período avaliado no aplicativo Vitrine Retail;
- 2. Os materiais de campanhas anteriores foram descartados.

;

.

CICLOS DE LANÇAMENTOS

As exposições dos períodos de lançamento foram ativadas e comprovadas dentro do prazo e conforme orientação do guia de exposição?



Portobello
shop

DEFINIÇÃO



CICLOS DE LANÇAMENTO

Os lançamentos dos produtos Portobello Shop são divididos ao longo do ano em ciclos.

A intenção é que a loja esteja sempre atualizada com lançamentos e com uma exposição renovada para que clientes e especificadores encontrem algo novo a cada visita.

Toda conceituação da exposição vem da equipe de branding e aprovada pela diretoria da empresa.

A aplicação dos ciclos dentro das lojas é feita pela equipe de arquitetura, através das informações que a loja disponibiliza no inventário e/ou através dos formulários que solicitamos preenchimento. Ou seja, se o inventário não estiver correto ou atualizado, assim como os formulários não preenchidos, as análises e planejamento do ciclo ficam comprometidos.

CICLOS DE LANÇAMENTOS

Pergunta:

As exposições dos períodos de lançamento foram ativadas e comprovadas dentro do prazo e conforme orientação do guia de exposição?

Procedimento:

A cada Ciclo de Lançamento é disponibilizado o Guia de Exposição no Portal do Franqueado, desenvolvido com o objetivo de orientar a exposição padronizada da rede Portobello Shop, contribuindo assim, para o aumento das vendas. É importante a loja atentar-se para a vigência da ação. As lojas deverão executar as orientações do Guia de Exposição e deixar os produtos expostos, da maneira indicada, até o fim da ação. Importante manter o inventário da loja atualizado.

Como Avaliar :

Verificar se a loja ativou o lançamento do Ciclo.

Evidências:

Verificar relatório de validação das ações, enviado pela equipe de Arquitetura de Varejo. Verificar in loco se a loja:

- Ativou o ciclo novo
- Atualizou material de PDV
- Retirou o material das campanhas anteriores
- Atualizou o inventário da loja

INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS PREDIAIS E DE SEGURANÇA

As instalações prediais e os equipamentos de segurança estão em bom funcionamento e com as manutenções preventivas em dia?



Portobello
shop

DEFINIÇÃO

INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS PREDIAIS E DE SEGURANÇA

Além dos equipamentos e elementos diversos, a estrutura da edificação também precisa passar por um processo de manutenção. Mais conhecida como manutenção predial, ela diz respeito ao cuidado com uma série de itens indispensáveis para o bom funcionamento do negócio.

Manutenção predial é aquela que engloba todos os componentes de uma edificação, como alvenaria, telhado, fechaduras, portões, instalações elétricas, hidráulicas, de gás etc. Esses componentes possuem durabilidade determinada

A realização da manutenção predial planejada não deve ser confundida com reparos emergenciais que, além de caros, aceleram o desgaste da edificação e de seus componentes e comprometem a disponibilidade.

Já as manutenções planejadas devem ser entendidas como sendo a estratégia mais barata, que visa garantir maior durabilidade, disponibilidade e segurança.

[Orientativo de Manutenção Preventiva.pdf](#)



INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS PREDIAIS E DE SEGURANÇA

Pergunta:

As instalações prediais e os equipamentos de segurança estão em bom funcionamento e com as manutenções preventivas em dia?

Evidências:

Verificar se as instalações prediais estão funcionando corretamente e/ou comprovantes de manutenções preventivas:

1. Torneiras, descargas e espelho d'água (quando houver) estão funcionando corretamente;
2. Examine funcionamento de elevadores (se houver);
3. Verifique a integridade da cobertura (ex: indícios de goteiras, manchas na parede de infiltração, mofo);
4. Verifique se não há lâmpadas queimadas e se todas são da mesma temperatura (cor);
5. Inspeção limpeza e bom estado das áreas comuns (estacionamentos, espaços externos e jardins);
6. Limpeza da fachada, logo retroiluminada e em boas condições;
7. Manutenção da pintura interna e externa em bom estado de conservação;
8. Extintores de incêndio na loja com prazo vigente;
9. Placa de Saída;
10. Iluminação de emergência;
11. Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros.

BEM ESTAR

A loja segue os padrões de climatização, sonorização e aromatização recomendado pela Franqueadora?



Portobello
shop

DEFINIÇÃO

BEM ESTAR

CLIMATIZAÇÃO

A climatização de ambientes pode ser definida como qualquer ação realizada com o objetivo de deixar o local termicamente agradável para quem vai frequentá-lo. Este recurso, feito de várias maneiras e em inúmeros espaços, vem se tornando imprescindível nos ambientes, para que o cliente se sinta confortável e acolhido na loja.

A recomendação da Franqueadora quanto à climatização nas franquias Portobello Shop é o uso do ar condicionado, ligado 15 minutos antes da abertura da loja na temperatura média de 20° a 22° (inverno) e 23° a 26° (verão), conforme Resolução nº 9 da Anvisa. Este procedimento climatiza o ambiente para a chegada e manutenção do cliente na loja.

SONORIZAÇÃO

A música ambiente é uma ferramenta do marketing sensorial. Assim como a aromatização, a identidade visual e outros elementos de um ponto de venda, a música confere uma assinatura para cada marca. A qualidade sonora reforça a nossa marca e contribui para que os resultados sejam alcançados.

AROMATIZAÇÃO

As lojas Portobello Shop devem fornecer uma experiência sensorial aos seus clientes, incluindo a disponibilização da sonorização nos ambientes da loja. A música deve ser sempre audível, mas em volume mais baixo do que a conversa normal, para não prejudicar a comunicação com o cliente. A Portobello Shop possui uma parceria com o fornecedor ListenX que, por meio de contratação prévia, disponibiliza a rádio Portobello para as lojas.

BEM ESTAR

Pergunta:

A loja segue os padrões de climatização, sonorização e aromatização recomendado pela Franqueadora?

Como Avaliar :

Climatização: Link:

<https://manualdefranquias.portobelloshop.com.br/manual/operacao/normas-procedimentos/organizacao-da-loja/climatizacao/>

Resolução - RE nº 9, de 16 de janeiro de 2003 Anvisa

Link: <https://static.webarcondicionado.com.br/blog/uploads/2012/02/resolucao9anvisa.pdf>

Sonorização e aromatização da loja

Link: <https://manualdefranquias.portobelloshop.com.br/manual/operacao/normas-procedimentos/sonorizacao-e-aromatizacao-da-loja>

Evidências:

Verificar se:

1. O ar condicionado está ligado durante o período de atendimento e se a temperatura está entre 20°C e 26°, conforme regulamentação da Anvisa.
2. Contrato vigente com a ListenX, através do Relatório “Contratos ativos ListenX”;
3. Se a Rádio Portobello está tocando na loja durante todo dia;
4. A loja se mantém aromatizada com o difusor de ambientes conforme o padrão da Franqueadora.

PS: O ar condicionado não pode estar desligado, mesmo no inverno.

COMUNICAÇÃO NAS REDES SOCIAIS

A loja faz uso dos materiais disponibilizados pela franqueadora para atualização do conteúdo das suas redes sociais?



Portobello
shop

DEFINIÇÃO

COMUNICAÇÃO NAS REDES SOCIAIS

A Internet é uma das principais fontes de informação, referência e inspiração, tornando-se um canal de muita relevância para a Portobello Shop. O nosso investimento na Internet cresce nacionalmente e conta com a atuação da Rede para fortalecer o canal junto dos públicos locais, engajando os parceiros, especificadores e clientes de cada loja.

COMUNICAÇÃO NAS REDES SOCIAIS

Pergunta:

A loja faz uso dos materiais disponibilizados pela franqueadora para atualização do conteúdo das suas redes sociais?

Procedimento:

A loja deve ter alguém responsável por publicar nas redes sociais (principalmente Instagram) as postagens compartilhadas periodicamente pela Franqueadora, através do Portal do Franqueado.

Como Avaliar :

Marketing Digital

Link:

<https://manualdefranquias.portobelloshop.com.br/manual/comunicacao-e-marketing/marketing-digital/>

Evidências:

Verificar se:

1. As publicações realizadas no feed do perfil de Instagram da loja estão de acordo com o padrão disponibilizado pela Franqueadora, durante o período avaliado;
2. Resultado da Auditoria da Franqueadora;
3. A loja faz gestão das redes sociais conforme Manual de Redes Sociais da Portobello Shop.

APRESENTAÇÃO PESSOAL DA EQUIPE

A apresentação pessoal da equipe (uniforme padronizado e dress code) está adequada conforme padrão estabelecido pela Franqueadora?



DEFINIÇÃO

APRESENTAÇÃO PESSOAL DA EQUIPE

A equipe de loja deve estar uniformizada conforme modelos de uniformes homologados pela Franqueadora e alinhada conforme Dress Code Portobello Shop (cuidados com a aparência). Estes pontos trazem padronização para as equipes de lojas e para as Portobello Shop. As peças de uniforme devem ser renovadas anualmente, a fim de garantir a boa apresentação da equipe.

APRESENTAÇÃO PESSOAL DA EQUIPE

Pergunta:

A apresentação pessoal da equipe (uniforme padronizado e dress code) está adequada conforme padrão estabelecido pela Franqueadora?

Como Avaliar :

Book Dress Code: link:

<https://portobelloshop2.konviva.com.br/lms/#/biblioteca/detalhes/2003/>

Caminho: Academia> Documentação> Normas e Procedimentos> Book Dress Code 2022

LookBook: Link:

<https://portobelloshop2.konviva.com.br/lms/#/biblioteca/detalhes/17367/>

Caminho: Academia> Documentação> Normas e Procedimentos> LookBook Portobello Shop

Evidências:

Verificar se:

1. Apresentação pessoal da equipe está conforme Dress Code Portobello Shop (cuidados com barba, cabelo, maquiagem, unhas).
2. A equipe está com novo uniforme homologado pela Franqueadora, além de limpo e em bom estado
(apresentar comprovante de compra do fornecedor Imagem Uniformes com validade mínima 12 meses)

PS1: Camiseta das Campanhas faz parte do Dress Code em momento de Campanhas.

PS2: Tênis do uniforme não é obrigatório, sapato preto sem salto.