



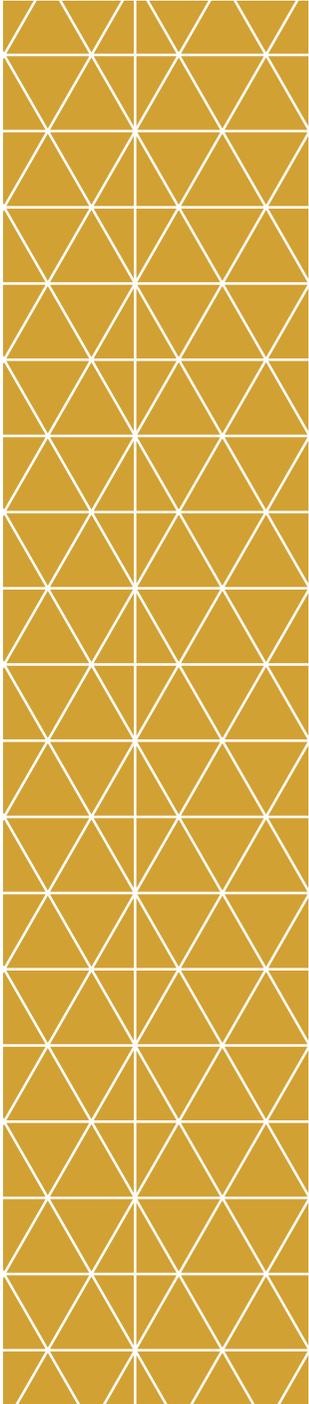
MANUAL DE
AVALIAÇÃO

Regras de conduta para
compra de joias e relógios



O conteúdo deste livro é para todos aqueles que ajudam a construir e fortalecer a marca Vecchio Joalheiros.

Seu objetivo é orientar os avaliadores e, por consequência, nossos clientes.



PROCESSO
DE ATENDIMENTO
PARA AVALIAÇÃO



5 ETAPAS DA AVALIAÇÃO

- Apresentação
- Como avaliamos
- Forma de pagamento
- Entrevista
- Cadastro



APRESENTAÇÃO VECCHIO

Toda a compra é feita individualmente em salas fechadas e gravadas.
O avaliador irá informar:

- Seu nome
- Apresentar a Vecchio Joalheiros
- Os serviços da Vecchio: a compra, venda e troca joias e relógio de luxo.





COMO AVALIAMOS

Neste momento o avaliador irá explicar o processo de avaliação das joias e relógios para o cliente.

Os critérios para a nossa proposta são:

- Design da joia
- Assinatura de marca
- Pedras preciosas (quilagem, quantidade e qualidade)
- Peso

Para compra de relógios consideramos:

- Marca e modelo
- Valor no mercado de usados com base no Chronos24
- Estado de conservação
- Procura pelo modelo
- Custos para restauração e revisão do relógio.



FORMA DE PAGAMENTO

O próximo passo do nosso atendimento é o esclarecimento das condições de pagamento da Vecchio Joalheiros:

- Pagamento a vista através de transferência bancária
- Pagamento é realizado em até 24hrs úteis
- Crédito para adquirir joias ou relógios na nossa loja. Neste caso o cliente receberá o valor total como crédito, mais 20% de bônus.

IMPORTANTE

Os pagamentos só serão realizados na conta do cliente ou de parentes de primeiro grau.

Não será feito pagamento em conta de terceiros ou de empresas.



ENTREVISTA

O avaliador deve conduzir uma pequena entrevista. Esse procedimento é importante para entender a procedencia da mercadoria. O que deve ser abordado:

- Quando foi adquirido a joia ou relógio
- Onde foi adquirido a joia ou relógio
- Se possui certificado
- Possui fotos usando as peças?

Em caso de joias que foram recebidas por herança, devem ser solicitados os seguintes documentos:

- Certidão de Óbito
- Testamento
- Formal de partilha

Se o cliente recebeu a joia como um presente, deve ser perguntado:

- Motivo do presente (aniversário, Natal, etc.)
- Quem foi a pessoa que o presenteou
- Data de quando o presente foi entregue

Após a entrevista o avaliador deve considerar as respostas, avaliar se houve inconsistências e aferir a veracidade das respostas. Deve se atentar a cada detalhe a respeito de onde e quando adquiriu a peça. Deve perguntar por detalhes como: a data de aquisição, a loja onde comprou, se recebeu de presente, etc.

IMPORTANTE

O avaliador tem plena liberdade de recusar a compra caso perceba alguma inconsistência na entrevista com o cliente.



CADASTRO

Após os procedimentos citados anteriormente, para finalizar a venda, é necessário cadastrar o cliente. Para tal, deve-se apresentar os seguintes documentos:

- RG, CNH ou Passaporte
- Comprovante de residencia
- Termo de compra e venda. (Nesse termo teremos todos os dados do cliente, informação de aquisição atestada pelo cliente e lista das peças compradas)

IMPORTANTE

Tanto os documentos quanto o termo são salvos no sistema de registro da Vecchio, além das fotos das mercadorias tiradas no momento da compra.

Após as mercadorias chegarem ao escritório, é verificado no site do TJ-SP se o cliente possui algum antecedente criminal.

<https://esaj.tjsp.jus.br/cpopg/open.do>

