

Enquadramento:

Esta equipa representa o Departamento Comercial da Malhas & Linhas, Lda., uma empresa de confecção têxtil com 20 anos que emprega 92 colaboradores/as. Os seus Recursos Humanos do Departamento de Produção têm, em média, baixa escolaridade e não possuem qualquer especialização técnica no âmbito das suas funções. A Direcção da empresa nunca valorizou a formação dos/as seus/suas colaboradores/as nem considera necessário promover o aumento da escolaridade nos seus quadros.

A Malhas & Linhas trabalha há 10 anos exclusivamente para o mercado externo, nomeadamente para os EUA.

Tem um cliente principal que representa 70% da facturação anual da Malhas & Linhas. Este cliente é o Black and White, uma cadeia de lojas americanas de pronto-a-vestir para senhora. A marca Black and White apenas comercializa vestuário nas cores preto e branco em modelos básicos, com poucas aplicações, o que se traduz num trabalho de confecção pouco elaborado e relativamente fácil.

Mudança:

Durante o ano de 2019 a Black and White tem vindo a reduzir substancialmente o volume de encomendas à Malhas & Linhas.

Após as férias de Verão ainda não receberam qualquer contacto para futuras encomendas da Black and White.

O Director Financeiro da Black and White referiu numa das últimas conversas com o Departamento Financeiro da Malhas & Linhas que Portugal é um mercado de exportação que está a deixar de ser competitivo em termos de preço. Referiu que a produção tem qualidade mas o preço não é atractivo e como a Black and White apenas comercializa modelos básicos, os mercados produtivos menos evoluídos produzem com a mesma qualidade que Portugal a preços imbatíveis.

Deixou ainda a sugestão “a vossa empresa trabalha tão bem há tantos anos, porque não direccionarem-se para mercados de maior qualidade e maior exigência?”...

1. Qual a melhor estratégia para ultrapassar esta “crise”?
2. Redija a convocatória, a afixar no quadro informativo da empresa, para uma reunião geral onde comunicará qual a estratégia a seguir.
3. Elabore em Excel o ficheiro de registo de contactos comerciais (deve colocar os dados do potencial cliente e um campo para registar quando o contactou, que meio utilizou e o que lhe foi dito).
4. Elabora a Ficha de cliente.
5. Elabore o modelo de Nota de encomenda. Simule uma encomenda de um cliente (no mínimo com 4 referências).
6. Emita a Fatura referente à nota de encomenda anterior (aplicar desconto financeiro de 10%).
7. O cliente rejeitou o artigo da primeira linha da fatura. Deve emitir uma Nota de crédito.
8. Redija a carta que acompanha a nota de crédito para o cliente, pedindo que a mesma seja devolvida assinada e carimbada.

9. O cliente não pagou no prazo estabelecido. Redija uma carta a lembrar-lhe do pagamento.
10. Emita o recibo.
11. Redija uma declaração que comprove que a colaboradora Maria Inês Sousa Fialho trabalha na Malhas & Linhas, desempenhando a função de costureira.