



# TRATATIVA DE OS



# ✦ **O que é a Tratativa de OS**

**A Tratativa de OS é uma equipe responsável por acompanhar as ordens de serviço em nosso sistema.**

**O objetivo é atuar de forma preventiva e garantir o cumprimento do prazo das ordens de serviço (30 dias). E se ultrapassado esse prazo, prestar o suporte necessário ao posto autorizado e o contato com o consumidor para a negociação e finalização da ordem de serviço.**



# ✦ **Quais objetivos da Tratativa de OS**

- **Acompanhar as ordens de serviço dentro do prazo (Cobrar o posto a realizar o pedido de peça, realizar o rastreamento do pedido e garantir o cumprimento do prazo);**
- **Quando necessário, negociar extensão e brinde para que aguarde o reparo do produto;**
- **Avisar os consumidores sobre o reparo do produto e orientar retirada;**
- **Quando necessário, negociar a troca do produto e acompanhar a entrega.**



# ✦ Planilha

**Toda semana é enviada uma planilha com as ordens de serviço para acompanhamento. A planilha é dividida por inspetores, e cada assistente é responsável por um inspetor.**

Inspetor	Cidade do Inspetor	Estado de atuação (Principal)
Juliano Blan Barbacena	Curitiba	PR, GO
Gerson Krukowski	Curitiba	MG -RN
João Luiz Santiago	Joinville	BA - DF
Jackson Schuck	Joinville	SC - PI
Eric Barrionuevo	Joinville	PA - RO - AM - AC - RR - AP - TO
Vanderlei Ferreira Pavão	Porto Alegre	RS - CE
Silvanézio Costa Pereira	Recife	PE - PB - MA - AL - SE
Claudio Castro	Rio de Janeiro	RJ - ES
Alex Sander Ferraz da Silva	São Paulo	MT - SP
Jedson Simplicio da Silva	São Paulo	MS - SP
João Paulo do Vale	São Paulo	SP (revenda Casas Bahia)

# ✦ Planilha

**Na planilha possui as informações da ordem de serviço:**

- **Número da OS;**
- **Data de abertura;**
- **Status da OS;**
- **Código do PA e estado;**
- **Inspetor responsável pelo PA.**

OS	ABERTURA	STATUS	CODIGO POSTO	ESTADO	DIAS OS	INSPETOR	REGIÃO
17535015901	01/12/2023	Aguardando Analise	17535	RN	10	GERSON	NORDESTE

# ✦ Planilha

**E possui os campos para incluir a data da tratativa da OS e o motivo e submotivo para registrar o acompanhamento da ordem de serviço:**

DATA TRATATIVA	RESPONSÁVEL	MOTIVO	SUBMOTIVO
11/12/2023		OS dentro do prazo	Peça em transporte

MOTIVO	SUBMOTIVO
OS dentro do prazo	
Encaminhado e-mail ao posto	
Encaminhado e-mail faturamento	
Encaminhado e-mail controladoria	
Encaminhado e-mail ao PCM	
Encaminhado e-mail inspetor	
Troca autorizada	
Peça em transporte	
Produto reparado	
Em tratativa com outra área	
OS dentro do prazo	
OS finalizada	

SUBMOTIVO
Peça em transporte
OS sem pedido
Peça entregue
Aguardando peça
Aguardando retirada
Pedido em aberto
NF Retida
Peça sem saldo
Posto não responde
Posto bloqueado
Posto com dúvida
Troca cadastrada
Tentativa de contato sem sucesso



**O motivo e submotivo deve ser selecionado de acordo com a ação realizada pelo assistente.**

## **Status da OS**

- **Aguardando análise:** Aguardando análise do posto, sem pedido de peça.
- **Aguardando Peças:** Gerado pedido, mas aguardando faturamento.
- **Aguardando conserto:** Com pedido faturado, sem data de conserto.
- **Aguardando retirada:** Os com data de conserto, aguardando a retirada do produto.
- **Aguardando autorização de troca:** Quando não possui saldo da peça, com COD 60.
- **Produto Trocado:** Quando foi cadastrado a troca na ordem de serviço.
- **Finalizada:** OS com data de conserto e retirado pelo consumidor.

## OS dentro do prazo

- **Se não tiver pedido, cobrar o posto autorizado para a solicitação da peça.**
- **Se tiver pedido, realizar o rastreio e deixar o registro do andamento do pedido na interação da OS.**
- **Caso a peça esteja em transporte/ou chegou avariada/errada e o prazo a OS estiver próximo de vencer **(25 dias)** ligar para o consumidor para deixá-lo ciente que pode ultrapassar o prazo.**
- **Ofertar extensão de 60 dias para que o consumidor aguarde o reparo, podendo aumentar a oferta de acordo com a necessidade.**
- **Registrar todo o contato realizado com o consumidor, independente se negociado extensão ou não. Cadastro parcial.**

## **OS fora do prazo**

- **Se o pedido foi entregue, entrar em contato com o posto, se a assistência confirmar que o produto foi consertado e o consumidor já está ciente, realizar 2 tentativas de contato com o consumidor via telefone e uma via WhatsApp e e-mail.**
- **Em caso negativo de contato, solicitar ao posto uma evidência de que o consumidor foi avisado, se evidenciado anexar no caso e finalizar a OS (print da conversa via whatsapp).**
- **Se o posto informar que o consumidor não está ciente devem realizar 2 tentativas de contato com o consumidor via telefone e uma via WhatsApp e e-mail. Se após as tentativas não conseguirem contato com o consumidor deixar a observação na planilha e não finalizar a OS.**

## **OS fora do prazo**

- **Se a OS já possuir data de conserto e após análise identificar que o pedido de peça foi entregue, não precisam confirmar com o posto o conserto, apenas entrar em contato com o consumidor para orientar retirada e finalizar a OS.**
- **Realizar 2 tentativas de contato com o consumidor via telefone e uma via WhatsApp e e-mail. Se após as tentativas não conseguirem contato com o consumidor deixar a observação na planilha e não finalizar a OS.**
- **Ofertar extensão a partir de 60 dias e brinde conforme alçada, podendo aumentar a oferta de acordo com a necessidade.**

## **Exceções**

**Quando autorizado pelo Marcos, podem finalizar a OS mesmo sem o contato efetivo com o consumidor. Apenas se:**

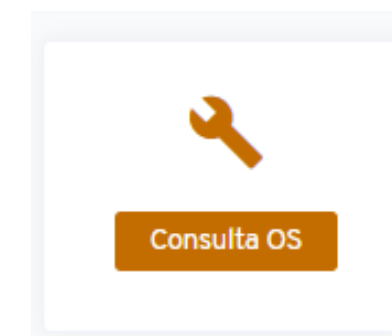
- **A OS estiver aberta a mais de 180 dias;**
- **E se já houve várias tentativas de contato com o consumidor sem sucesso.**



# ✦ Cadastro de conta automática

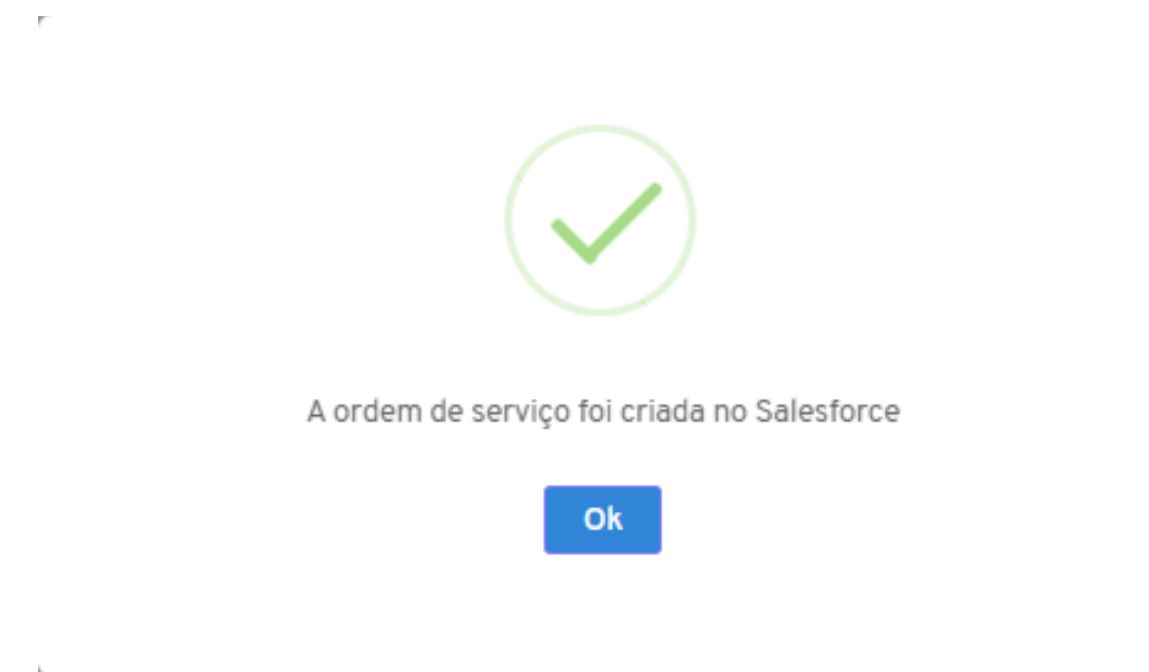
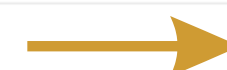
**Ao clicar no botão “Criar OS no Salesforce” será criado automaticamente um cadastro do consumidor com os dados que constam na Ordem de serviço.**

**No consultas AT entrar na aba “Consulta OS”**



000012810013693

<b>Posto</b>		<b>Status</b>		<b>Criar OS no Salesforce</b>
Código do Posto	12810	Aguardando Conserto		
Número da OS	000012810013693	OS Reincidente		
Digitação		Consertado	Data da Retirada do Produto	Finalizada



# ✦ Cadastro de conta automática

## Dados do consumidor na OS

<b>Consumidor</b>			
CPF	Nome		
33941653172	EDIMAR ALVES DE JESUS		
Celular	E-Mail		
61999895561			
Telefone	Telefone Comercial	CEP	Bairro
		72405130	SETOR CENTRAL GAMA
Endereço	Número		
QUADRA 13			
Cidade	Estado		
BRASILIA	DF		



# ✦ Cadastro de conta automática

**Ao pesquisar pelo número do CPF do consumidor no salesForce localizará o cadastro que foi criado.**

Nome da conta EDIMAR ALVES DE JESUS			
Cognome		Tipo de registro da conta Pessoa física	
CPF 339.416.531-72		Proprietário da conta Integração	
Data de nascimento		Email	
Idade		Telefone	
ERP 33941653172		Outro telefone	
É advogado <input type="checkbox"/>		Celular 61 99989 5561	
É funcionário <input type="checkbox"/>		Possui WhatsApp <input type="checkbox"/>	

Informações de endereço

Endereço de cobrança  
QUADRA 13,  
BRASILIA-DF  
72405-130  
Brasil

Bairro de cobrança  
SETOR CENTRAL GAMA

## **Registros do caso**

- **Registrar todo contato realizado com o consumidor, independente se negociado ou não.**
- **Quando realizar contato com o consumidor abrir um protocolo e manter aberto para registro das tentativas de contato (2 tentativas de contato via telefone e uma via WhatsApp e e-mail).**
- **Na descrição do caso descrever a primeira tentativa de contato, e nas tentativas seguintes registrar comentários.**
- **Caso o contato seja realizado via WhatsApp anexar a conversa no caso ou deixar descrito no caso o número do protocolo da Asc.**

# ✦ Registros do caso

- **Preencher os campos do caso conforme abaixo:**

Proprietário do caso

 [Equipe Tratativa de OS](#)



Consultor SAC



Tipo de registro do caso

SAC



Nome do direito

[Atendimento](#)



Status

Fechado



Origem do caso

Tratativa de Os



Assunto

OS 000080849005921

Descrição

\*\*\*\*\*Tratativa de OS\*\*\*\*\*

Em contato com o consumidor informo que a peça está em transporte e deixo ciente que o prazo da Ordem de serviço poderá ultrapassar, oferto extensão de garantia de 60 dias, consumidor aceita. Envio extensão via e-mail.



# ✦ Comentários

**Os comentários devem ser criados para registrar ações realizadas, registrar os contatos já feitos com outros setores, transportadoras ou assistências técnicas. E para registrar a conclusão do atendimento.**

Qualidade SAC  
v Agora mesmo  
🗨️ 🔒 Para: Interno

Em contato com PA via telefone, confirmam que o produto está completo na assistência.

Qualidade SAC  
v Agora mesmo  
🗨️ 🔒 Para: Interno

Em contato com a transportadora via e-mail, foi confirmado que o produto já foi devolvido à fábrica.

# ✦ Tarefas

**As tarefas devem ser registradas quando o assistente mantém o caso em aberto e aguarda o retorno de outros setores, transportadoras, assistências técnicas e consumidor.**

**Ao criar uma Tarefa é necessário registrar uma Data do vencimento e deixá-la aberta até o retorno do setor.**

* Referente a -- Nenhum --	Atribuído a Pesquisar Pessoas...
Classificação -- Nenhum --	* Data de vencimento
* Status Aberto	Relativo a 09375111

# ✦ Tarefas

**Exemplo: O Assistente abre um caso e encaminha um e-mail à transportadora questionando sobre o rastreo da mercadoria. Para essa situação deverá abrir uma tarefa utilizando a classificação "Solicitação de rastreo/nf" .**

▼ Informações da tarefa

Referente a	Atribuído a
SAC	 <a href="#">Qualidade SAC</a>
Classificação	Data de vencimento
Solicitação de rastreo / nf	12/05/2023
Status	Relativo a
Aberto	<a href="#">09375111</a>
Status do prazo	
Dentro do prazo	


▼ Informações de descrição

Comentários

Encaminhado e-mail solicitando informações sobre a entrega do pedido.

# ✦ Tarefas

**Após o retorno do setor, deixar registrado na mesma tarefa a resposta recebida e alterar o Status para completo.**

Referente a SAC	Atribuído a  Qualidade SAC
Classificação Solicitação de rastreio / nf	Data de vencimento 12/05/2023
Status Aberto	Relativo a <a href="#">09375111</a>
Status do prazo Dentro do prazo	

Informações de descrição

Comentários  
Encaminho e-mail solicitando informações sobre a entrega do pedido.

\*\*\*\*\*

De: [cwb.atendim07@braspress.com](mailto:cwb.atendim07@braspress.com)  
Enviada em: quinta-feira, 11 de maio de 2023  
Para: [assistente@britania.com.br](mailto:assistente@britania.com.br)  
Assunto: NF 3058

Bom dia,

O pedido encontra-se em rota de entrega, previsão para o dia 12/05/2023.

Atenciosamente,  
Assistente Atendimento Monitorado  
Tel: +55 (41) 3239-8200  
[cwb.atendim07@braspress.com](mailto:cwb.atendim07@braspress.com)  
[www.braspress.com](http://www.braspress.com)

# ✦ Tarefas

**Caso seja necessário criar pedidos avulsos através do totvs, será necessário solicitar ao responsável da equipe (que tenha acesso ao totvs), a criação do pedido via tarefa.**

**Com a seguintes informações:**

**Item:**

**Quantidade:**

**Código PA:**

**OS:**

**Incluir a data de vencimento com 1 dia útil e atribuir ao responsável.**

The image shows a screenshot of a task form in a system. The form has several fields, and three yellow arrows point to specific ones:

- The first arrow points to the "Classificação" dropdown menu, which is set to "Solicitação de cadastro de pedido".
- The second arrow points to the "Data de vencimento" field, which contains the date "23/12/2023".
- The third arrow points to the "Atribuído a" field, which is set to "Qualidade SAC".

The form also includes a "SAC" dropdown at the top, a "Comentários" text area containing the text "Favor cadastrar pedido:" followed by "Item:", "Quantidade:", "Código PA:", and "OS:", and a close button (X) in the bottom right corner.

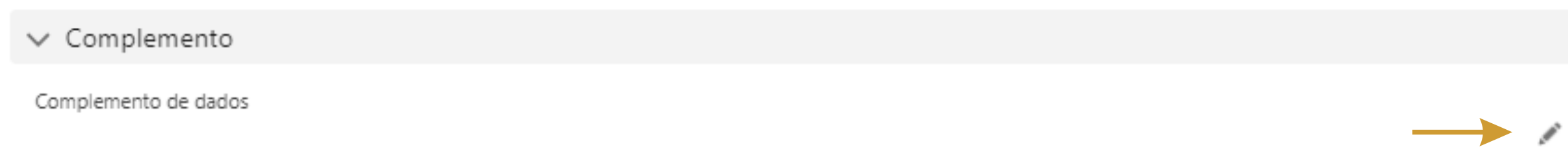
# **Protocolo aberto**

- **Caso identifique um protocolo aberto para a equipe backoffice, deve assumir o caso apenas se não estiver atribuído a nenhum assistente.**
- **Casos que estão em tratativa via Reclame aqui e Consumidor.Gov, apenas registrar na OS que o consumidor está sendo atendido via caso X e manter a OS aberta.**
- **Casos de Procon, deixar a informação na OS e finalizá-la.**

# ✦ Complemento de dados

**Quando encontrado divergências de registro e/ou procedimento no caso a ser atendido, registre um Complemento de Dados conforme abaixo:**

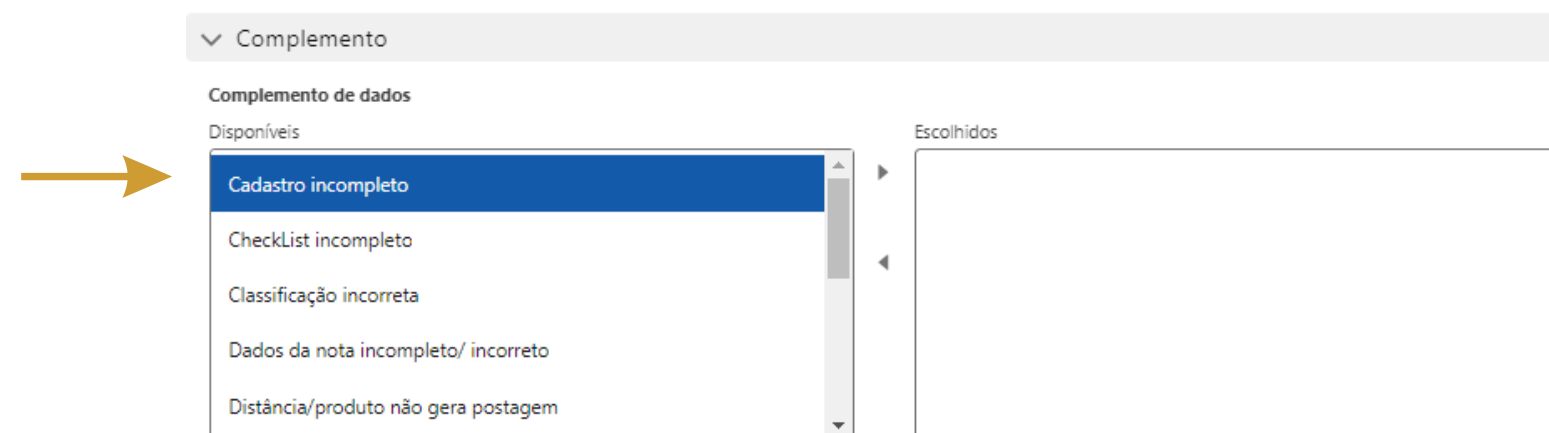
- 1 **No Campo Complemento de dados, pressione a ferramenta (Lápis) para editar:**



Complemento de dados

→ ✎

- 2 **Selecione o complemento desejado e pressione a seta apontada para direita para confirmar. Conforme exemplo abaixo:**



Complemento de dados

Disponíveis

- Cadastro incompleto
- CheckList incompleto
- Classificação incorreta
- Dados da nota incompleto/ incorreto
- Distância/produto não gera postagem

Escolhidos

→

# ✦ Complemento de dados

**Seguir os passos abaixo:**

- 3 **Após o motivo irá aparecer na tabela "Escolhidos" indicando que o item foi selecionado. E para concluir clique em "Salvar" .**

The screenshot displays a software interface for data completion. At the top, there is a dropdown menu labeled 'Complemento'. Below it, a panel titled 'Complemento de dados' is shown. This panel is divided into two columns: 'Disponíveis' (Available) and 'Escolhidos' (Selected). The 'Disponíveis' column contains a list of reasons: 'CheckList incompleto', 'Classificação incorreta', 'Dados da nota incompleto/ incorreto', 'Distância/produto não gera postagem', and 'Família/produto incorreto'. The 'Escolhidos' column contains the text 'Cadastro incompleto', which is highlighted with a yellow arrow pointing to it from the right. Below the 'Escolhidos' column, another yellow arrow points down to the 'Salvar' button. At the bottom of the interface, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Salvar'. The 'Salvar' button is highlighted in blue. Below the 'Complemento de dados' panel, there is another dropdown menu labeled 'Dado de ressarcimento'.

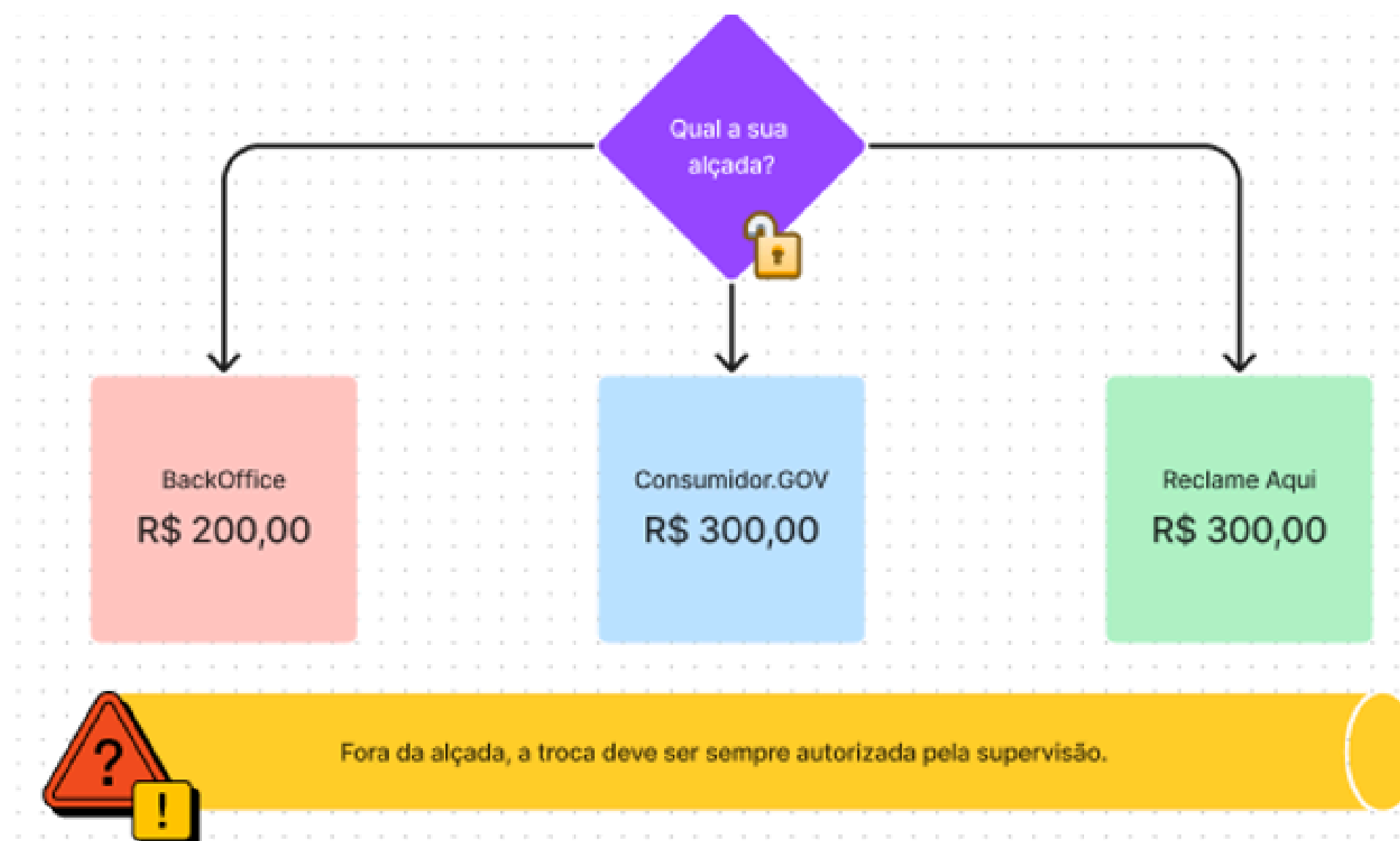
# ✦ Alçada - Extensão e brinde

**Extensão de até 120 dias e brindes até R\$ 300 conforme tabela abaixo:**

Valor NF	Brinde
Até R\$ 250	Brinde, com valor até R\$ 30
Entre R\$ 251 e R\$ 550	Brinde, com valor até R\$ 50
Entre R\$ 551 e R\$ 1.000	Brinde, com valor até R\$ 100
Entre R\$ 1.001 e R\$ 2.500	Brinde, com valor até R\$ 200
Acima de R\$ 2.501	Brinde, com valor até R\$ 300



# ✦ Alçada de troca



## **Troca pela nota fiscal**

**A troca pela nota fiscal é uma alternativa dada ao consumidor quando não possuímos saldo de determinado modelo para ofertar.**

**O consumidor poderá escolher um ou mais produtos de seu interesse, desde que esteja dentro do valor unitário do produto comprado, não levando em consideração o valor do frete, garantia estendida ou quaisquer outros descontos.**



## **Troca pela nota fiscal**

**Sempre orientamos que o consumidor consulte os produtos de seu interesse em nossos sites oficiais ([www.philco.com.br](http://www.philco.com.br) e [www.britania.com.br](http://www.britania.com.br)).**

**Os produtos escolhidos podem ser da mesma ou de outras linhas e o envio deve ser realizado ao posto autorizado.**

**Não devemos indicar o site Eletroclub e sites de revendas.**



# ✦ Aprovação de troca

**Para troca de produtos acima de R\$ 200 será necessário encaminhar o caso para aprovação de troca, conforme abaixo:**

1 No campo "Solicitação de Aprovação" selecione "Alçada Troca"

Solicitação de aprovação

--Nenhum--

✓ --Nenhum--

Alçada Troca

Alçada Ressarcimento

Liberado Troca

Liberado Ressarcimento

Não aprovado

2 Envie o caso para aprovação clicando no botão "Enviar para aprovação";

Clonar Enviar para aprovação

# ✦ Aprovação de troca

**Para troca de produtos acima de R\$ 200 será necessário encaminhar o caso para aprovação de troca, conforme abaixo:**

**3 Preencha as informações abaixo e envie o caso para aprovação clicando no botão "Enviar para aprovação";**

- **Aberta dia:**
- **Dias no posto:**
- **Consumidor crítico / não crítico.**
- **Valor da nota fiscal: R\$**
- **Negociação realizada:**
- **Contato com o posto:**

Enviar para aprovação

Comentários

|

✓

Cancelar Enviar

# ✦ Aprovação de ressarcimento

**Se a OS estiver fora do prazo de 30 dias e o consumidor não aceitar nenhuma negociação ofertada, será necessário abrir a solicitação de ressarcimento para análise.**

Solicitação de aprovação ↻  
Alçada Ressarcimento ▼

Cria Segurança

Consumidor crítico ↻  
Sim ▼

Produto(s) ofertado para troca ↻  
Modelo similar: 096051059 MICROONDAS BMO261B 127V e troca pela nota fiscal.

COD60 ↻  
Sim ▼

Comentários da negociação ↻  
Sem saldo do mesmo modelo, ofertado a troca pelo modelo similar e a troca pela nota fiscal, mas consumidor não aceita. Deseja apenas o ressarcimento.

Criar Postagem   Editar   Clonar   **Enviar para aprovação**   Modo de exibição imprimível

Enviar para aprovação

Comentários

Aberta dia: 02/07/2023  
Dias no posto: 58 dias  
Consumidor crítico  
Valor nota fiscal: R\$650  
Negociação realizada: Peça sem saldo e sem saldo do mesmo modelo, ofertado a troca pelo modelo similar: 096051059 MICROONDAS BMO261B 127V, mas consumidor não aceita, ofertado a troca pela nota fiscal e consumidor também recusa. Sem saldo de outros modelos para negociação, abro para análise.  
Contato com o posto: Em contato com o posto falo com Marcos que confirma que o produto está no posto.

Cancelar

Enviar

# ✦ Aprovação de ressarcimento

**Caso seja aprovado o ressarcimento, o assistente deverá entrar em contato com o consumidor e solicitar os dados bancários e após o recebimento direcionar ao responsável pela abertura da solicitação.**

**Utilizar o modelo de e-mail: Ressarcimento - Solicitação de Dados disponível no sales force na pasta "backoffice"**

Pensando na sua segurança, informamos que poderemos solicitar alguns de seus dados pessoais, como, por exemplo: NOME, CELULAR, CPF, ENDEREÇO, DADOS BANCÁRIOS, se necessários para o atendimento da sua demanda.

E-MAIL AUTOMÁTICO POR FAVOR NÃO RESPONDA, UTILIZE O LINK INFORMADO NO CORPO DO E-MAIL.

Informamos que iremos prosseguir com o ressarcimento do valor pago, para continuidade da solicitação precisamos que nos informe os dados abaixo e anexe algumas fotos através do link a seguir:

{{{Case.link\_enviar\_arquivos\_\_c}}}

- Nome do titular da conta bancária;
- CPF do titular da conta bancária;
- Nome do banco;
- Número da agência;
- Número da conta;
- Tipo da conta: (001-conta corrente / 013 - conta poupança / 023 - conta Caixa Fácil);
- Comprovante da conta bancária (Foto do cartão, print do aplicativo contendo Banco, Agência e Conta)
- Anexar RG.
- Anexar nota fiscal legível.

Os dados bancários devem ser do titular da nota fiscal. Caso não possua conta bancária e tenha interesse que o ressarcimento seja depositado em conta de terceiro, o mesmo deve preencher a declaração em anexo e encaminhar junto ao link informado acima.

Após o envio dos dados, o prazo de pagamento do ressarcimento será de até 20 dias úteis.

Solicitamos que anexe os dados acima em até **72 horas** após o recebimento deste e-mail. Ultrapassado este prazo, seu atendimento será finalizado automaticamente. Sendo necessário retornar contato ao SAC.

Atenciosamente,  
Atendimento ao Consumidor.

## ✦ **Ofertando a troca por outros modelos**

- **Sempre utilizar todas as ferramentas disponíveis;**
- **Analisar as características do modelo do consumidor;**
- **Localizar modelos que atendam as características principais do aparelho do consumidor;**
- **Caso não possuam modelos com todas as características do aparelho do consumidor, buscar um aparelho que possua alguma característica que chame a atenção do consumidor, para compensar a característica faltante (ex: um modelo com um acessório a mais, uma função mais inovadora, uma tecnologia diferente).**
- **Na ausência de modelos similares, podemos ofertar modelos superiores, desde que não ultrapassem muito o valor da nota fiscal.**



# ✦ Ferramentas

Sempre utilizar todas as ferramentas disponíveis.

1 Planilha de saldo: Filtrar pela descrição e pela quantidade de saldo.

Estab	Dep	Item	Descrição	Disponível
15	CE2	65403027	ESCOVA MODELADORA BEC04 BIV	102
15	EX2	65403027	ESCOVA MODELADORA BEC04 BIV	18.393,00
15	PK3	65403027	ESCOVA MODELADORA BEC04 BIV	186
15	pk3	65403039	ESCOVA ROTATIVA BER20PD BIV	5
15	EX3	55401024	ESCOVA ROTATIVA PEC03R BEAUTY SHINE SINGLE 127V	4.709,00
15	pk3	55401024	ESCOVA ROTATIVA PEC03R BEAUTY SHINE SINGLE 127V	758
15	EX3	55402024	ESCOVA ROTATIVA PEC03R BEAUTY SHINE SINGLE 220V	3.978,00

2 Tabela de comparação: É possível comparar os modelos e suas características

Código Comercial		Radical		Descrição	Status	Cor	Tipo	Display	Velocidades
127V	220V	127V	220V						
65401029	65402029	-	-	ESC SECADORA BES21P SOFT	Em Linha	Preto com Dourado	Secadora, Alisadora e Modeladora	Não	2
65401030	65402030	-	-	ESC SECADORA BES23P SOFT	Em Linha	Preto	Secadora, Alisadora e Modeladora	Não	2
65401026	65402026	XQ57	YQ57	ESC SECADORA SOFT BEC05T	Em Linha	Verde	Alisa, Modela e da Volume	Não	2
65401033	65402033	-	-	ESC SECADORA SOFT BES29	Em Linha	Preto	Escova Secadora	Não	2
65403032	-	NÃO CADASTRADO	-	ESC SECADORA BES11PK SOFT	Em Linha	Rosa	Secadora, Alisadora e Modeladora	Não	2

# ✦ Ferramentas

Sempre utilizar todas as ferramentas disponíveis.

3

Sites oficiais: possível visualizar as fotos dos modelos e comparar preços, características físicas e funcionais.

The screenshot shows the Britania website's product page for hair styling tools. The header includes the Britania logo, a search bar, and navigation links for Menu, Acessibilidade, Atendimento, Minha Conta, and a shopping cart icon. The main category is 'Escovas e Modeladores de Cabelo' with 33 products found. Below the category, there are five product cards, each featuring a product image, a discount tag, the product name, a star rating, and the price. The products are: 1. Escova Secadora Britânia BES22RX 4 em 1 Bivolt (RS 149,90, 7x de R\$ 21,41 s/ juros). 2. Escova Secadora Britânia BEC07R Soft 4 em 1 1300W (-36% OFF, RS 159,90, 7x de R\$ 22,84 s/ juros). 3. Escova Modeladora Britânia BEC04 2 em 1 (-38% OFF, RS 99,90, 4x de R\$ 24,97 s/ juros). 4. Escova Secadora Britânia BES26SR 4 em 1 1300W (RS 149,90, 7x de R\$ 21,41 s/ juros). 5. Escova Secadora Britânia BES33SD Compact 4 em 1 (-29% OFF, RS 239,90, 10x de R\$ 23,99 s/ juros).

The screenshot shows the Philco website's product page for hair styling tools. The header includes the Philco logo, a search bar, and navigation links for Todos os Departamentos, Casa, Climatização, Cozinha, Cuidados Pessoais, Refrigeração, Tvs, and Áudio e Vídeo. The main category is '33 Produtos'. On the left, there is a 'Filtros' section with a 'Faixa de Preço' slider set between R\$ 79,00 and R\$ 400,00. Below the filters, there are three product cards, each featuring a product image, a discount tag, the product name, a star rating, and the price. The products are: 1. Escova Philco Soft Brush 1200W (30% Off, RS 149,90, 7x de R\$ 21,41 s/ juros). 2. Kit Philco PKT3000 Advance Ions Tourmaline (26% Off, RS 239,90, 10x de R\$ 23,99 s/ juros). 3. Cacheador Automático Philco Argan Styler PEC10 (33% Off, RS 159,90, 7x de R\$ 22,84 s/ juros).

# ✦ Ferramentas

Sempre utilizar todas as ferramentas disponíveis.

4

**Ficha técnica: Podemos visualizar a foto do produto e suas características:**

**Potência, funções, tamanho, acessórios que acompanham, cor, material, código comercial e entre outras informações.**

**Documentos disponíveis no Salesforce e no Next**

**BRITANIA** FICHA TÉCNICA DE PRODUTO  
Revisão: 02 | Data: 12/06/2023

ESCOVA SECADORA BES22RX BIV



SUGESTÃO NOME E-COMMERCE (máx. 60 caracteres)		
Escova Secadora Britânia BES22RX 4 em 1 Bivolt 1300W		
PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS COMERCIAIS		
Potência de 1300W	Bivolt	4 em 1: Seca, alisa, modela e dá volume
APELO	BENEFÍCIO	
1300W	Maior potência da categoria	
4 em 1	Seca, alisa, modela e dá volume	
Revestimento do tubo em cerâmica	Distribui melhor o calor e proporciona um toque mais suave entre a superfície e o cabelo, evitando danos aos fios	
Cerdas mistas	Similares à estrutura do cabelo, as cerdas ultramacias desembaraçam sem agredir os fios, diminuindo o frizz e proporcionando mais brilho, além de oferecer maior resistência ao calor	
3 temperaturas e 2 velocidades	Perfeita para todos os tipos de cabelos	
Cordão 360° com 1,70m	Maior liberdade de movimento durante o uso.	

**DÚVIDAS?**

