

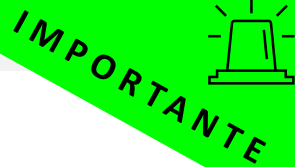


PLATAFORMA DIGITAL

BOAS PRÁTICAS DE TRATAMENTO DE UMA ENCOMENDA ONLINE

- MANUAL Farmácia -

01. BOAS PRÁTICAS



1 Existem duas tipologias de encomendas que poderá receber na sua farmácia:

PRÉ-PAGA: Encomenda que contém apenas produtos do portefólio e, como tal, já foi paga pelo cliente.

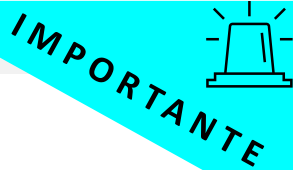
Passos base do tratamento

- Dar início ao [processamento da encomenda](#) no Sifarma o mais rapidamente possível
 - Deverá contactar o cliente confirmando todos os produtos e dados da encomenda (ex: NIF, nome, morada, contacto, ect)
 - Executar os seguintes passos mediante tipologia de entrega seleccionada pelo cliente:
 - **Entrega ao domicílio:**
 - Confirmar os dados de entrega (nome, morada, contacto)
 - Condicionar bem a encomenda e proceder ao envio da mesma, o mais rapidamente possível, via parceiro logístico
 - **NOTA:** O cliente será notificado por email assim que o processamento da encomenda por si no Sifarma atingir o estado “Em Distribuição”
 - **SUGESTÃO:** Contactar o cliente passado **4 dias** a perguntar se correu tudo bem com a entrega
 - **Entrega na Farmácia:**
 - **O cliente será notificado por email assim que o processamento da encomenda por si no Sifarma atingir o estado “Pronta para Recolha”**
 - **SUGESTÃO:**
 - Recomendamos contactar o cliente a informar que pode levantar a mesma.
 - Caso tenha uma senha especifica para levantamento de encomenda, notifique o cliente para agilizar a sua vinda à Farmácia.
 - Contactar o cliente passado **4 dias** a perguntar se correu tudo bem com a utilização do produto.

ENCOMENDAS ONLINE									
SLA	N.º ENC	CLIENTE	€	PAG ONL...	TIPO ENT...	DATA/HORA EN...	DATA/HORA ENTR...	ESTADO	
	QFP2204110000...		15,49 €	Pago	Domicílio	11/04/2022 - 15:00	14/04/2022 - 15:00	Aguarda Proc...	
	QFP2204110000...		15,49 €	Pago	Domicílio	11/04/2022 - 14:56	14/04/2022 - 14:56	Aguarda Proc...	
	QFP2204110000...		15,49 €	Pago	Domicílio	11/04/2022 - 14:45	14/04/2022 - 14:45	Aguarda Proc...	
	QFP2204110000...		15,49 €	Pago	Domicílio	11/04/2022 - 14:28	14/04/2022 - 14:28	Em Distribuição	
	QFP2204110000...		1,00 €	Pago	Farmácia	11/04/2022 - 14:19	14/04/2022 - 14:19	Aguarda Proc...	
	QFP2204110000...	Pedro Ribeiro	6,90 €	Não Pago	Farmácia	11/04/2022 - 10:17	14/04/2022 - 10:17	Aguarda Proc...	
	QFP2204080000...			Não Pago	Farmácia	08/04/2022 - 09:48	11/04/2022 - 09:48	Aguarda Proc...	
	QFP2204070000...		36,57 €	Não Pago	Domicílio	07/04/2022 - 17:54	10/04/2022 - 17:54	Em Distribuição	
	QFP2204070000...		6,90 €	Não Pago	Farmácia	07/04/2022 - 17:48	10/04/2022 - 17:48	Em Processa...	
	QFP2204070000...			Não Pago	Farmácia	07/04/2022 - 17:44	10/04/2022 - 17:44	Em Processa...	
	QFP2204070000...		36,75 €	Não Pago	Farmácia	07/04/2022 - 17:39	10/04/2022 - 17:39	Em Processa...	
	QFP2204070000...			Não Pago	Farmácia	07/04/2022 - 17:22	10/04/2022 - 17:22	Aguarda Proc...	
	QFP2204070000...			Não Pago	Farmácia	07/04/2022 - 17:20	10/04/2022 - 17:20	Em Processa...	

SLA: 3 DIAS ÚTEIS

01. BOAS PRÁTICAS



PÓS-PAGA: Encomenda que contém um ou mais produtos da receita médica e, como tal, será necessário contactar o cliente para escolha do produto e comunicação do valor final a pagar.

Passos base do tratamento

- Dar início ao [processamento da encomenda](#) no Sifarma o mais rapidamente possível, **SLA obrigatório 2h uteis (09h00 às 19h00 em dias uteis)**
 - Deverá contactar o cliente de forma a que, em conjunto:
 - Escolham o produto da receita médica
 - Validem os restantes produtos do portefólio (caso existam)
 - Validem os dados da encomenda (ex: NIF, nome, morada, contacto, ect)
 - Validem se o cliente tem algum sistema de comparticipação complementar
 - **SUGESTÃO:** Esta será uma boa altura para apresentar outras promoções ou produtos complementares que tenha na sua farmácia física e que façam sentido apresentar ao cliente, de forma a complementar a venda.
 - **Comunicar o valor final a pagar e validar** com o cliente qual a forma de pagamento que pretende utilizar para pagar a encomenda, de forma a fazer o pedido de pagamento via SIFARMA.
 - Mediante tipologia de entrega selecionada pelo cliente
 - **Entrega ao domicílio:**
 - Confirmar os dados de entrega (nome, morada, contacto)
 - Condicionar bem a encomenda e proceder ao envio da mesma, o mais rapidamente possível, via parceiro logístico
 - **O cliente será notificado por email assim que o processamento da encomenda por si atingir o estado “Em distribuição”**
 - **SUGESTÃO:** Contactar o cliente passado 4 dias a perguntar se correu tudo bem com a entrega
 - **Entrega na Farmácia:**
 - **O cliente será notificado por email assim que o processamento da encomenda por si atingir o estado “Pronta para Recolha”.**
 - **SUGESTÃO:**
 - Caso tenha uma senha especifica para levantamento de encomenda, notifique o cliente para agilizar a sua vinda à Farmácia.
 - Contactar o cliente passado 4 dias a perguntar se correu tudo bem com a utilização do produto.

ENCOMENDAS ONLINE								
SLA	N.º ENC	CLIENTE	€	PAG ONL...	TIPO ENT...	DATA/HORA EN...	DATA/HORA ENTR...	ESTADO
●	QFP2204110000...		15,49 €	Pago	Domicílio	11/04/2022 - 15:00	14/04/2022 - 15:00	Aguarda Proc...
●	QFP2204110000...		15,49 €	Pago	Domicílio	11/04/2022 - 14:56	14/04/2022 - 14:56	Aguarda Proc...
●	QFP2204110000...		15,49 €	Pago	Domicílio	11/04/2022 - 14:45	14/04/2022 - 14:45	Aguarda Proc...
●	QFP2204110000...		15,49 €	Pago	Domicílio	11/04/2022 - 14:28	14/04/2022 - 14:28	Em Distribuição
●	QFP2204110000...		1,00 €	Pago	Farmácia	11/04/2022 - 14:19	14/04/2022 - 14:19	Aguarda Proc...
●	QFP2204110000...	Pedro Ribeiro	6,90 €	Não Pago	Farmácia	11/04/2022 - 10:17	14/04/2022 - 10:17	Aguarda Proc...
●	QFP2204080000...			Não Pago	Farmácia	08/04/2022 - 09:48	11/04/2022 - 09:48	Aguarda Proc...
●	QFP2204070000...		36,57 €	Não Pago	Domicílio	07/04/2022 - 17:54	10/04/2022 - 17:54	Em Distribuição
●	QFP2204070000...		6,90 €	Não Pago	Farmácia	07/04/2022 - 17:48	10/04/2022 - 17:48	Em Processa...
●	QFP2204070000...			Não Pago	Farmácia	07/04/2022 - 17:44	10/04/2022 - 17:44	Em Processa...
●	QFP2204070000...		36,75 €	Não Pago	Farmácia	07/04/2022 - 17:39	10/04/2022 - 17:39	Em Processa...
●	QFP2204070000...			Não Pago	Farmácia	07/04/2022 - 17:22	10/04/2022 - 17:22	Aguarda Proc...
●	QFP2204070000...			Não Pago	Farmácia	07/04/2022 - 17:20	10/04/2022 - 17:20	Em Processa...

SLA: 3 DIAS ÚTEIS