

# Atendimento Por Produto – Balcão

Duração aproximada: 6 minutos

## Como utilizar o Portal da Drogaria para Atendimento do Consumidor no Balcão Por Produto

**LEMBRETE!**

*Antes de iniciar  
este estudo,  
consulte o  
material  
recomendado:*

**Recomendamos a leitura prévia de:**

- **Conhecendo o Portal da Drogaria 9v0**

Este material faz parte do “**Estudo Modular Assistido**” destinado exclusivamente à capacitação dos usuários do **Portal da Drogaria**. Conheça os outros módulos no menu de apoio **Ajuda**.

O atendimento de consumidores por produtos no balcão, é feito pelo **“Apoio ao Consumidor”** no menu principal da Tela Início do Portal da Drogaria. Vamos ver como funciona.

Para melhor entendimento, faça antes o estudo **“Conhecendo o Portal da Drogaria 9v0”**.



### NOVIDADES NO PORTAL

As principais mudanças ocorreram na forma como é realizado o atendimento no balcão.

[Saiba mais.](#)

### PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA

A prescrição eletrônica começa a dar seus primeiros passos e Alguns médicos já estão Utilizando esta facilidade.

[Veja como o Portal da Drogaria Vai ajudar você nisto.](#)

### PORQUE ATUALIZAR O CADASTRO?

O endereço e telefone de sua loja são informados para os pacientes nas consultas de rede credenciada. No topo desta página está o endereço que consta de nosso cadastro. Confira!

[Mantenha seus dados atualizados.](#)

### ANDAMENTO DA REPOSIÇÃO

Obtenha informações detalhadas de suas reposições na aba Apoio ao Negócio.

[Entenda como funciona.](#)



Conheça o funcionamento, produtos e informações úteis de cada Programa, clicando nos logos acima.

A partir de agora, o Portal da Drogaria passa a Contar com importantes novidades para você.

**AJUDA E TREINAMENTO**  
Utilize todas funcionalidades do Portal da Drogaria, clicando no Botão <AJUDA> no menu principal.

Para sua maior comodidade e segurança, o **Portal da Drogaria** utiliza uma tecnologia que identifica automaticamente o Programa pelo produto desejado. Para iniciar o atendimento:

- Clique no menu **Apoio ao Consumidor** e siga direto para o atendimento
- Clique no logo do **Programa Desejado**, para conhecer detalhes e fazer um atendimento

Maria da Luz  
12.123.123/0  
Rua da Glória



Programa 1

## Bem-Vindo ao Programa 1!

Consumidores dos produtos Seven Cha, Seven Boni e Seven Geo, agora podem seguir seu tratamento com os benefícios do nosso Programa.

Descontos de até 71% para os consumidores cadastrados.

O Programa 1 apoia o acesso ao tratamento para todos, participe!

[Seguir Atendimento](#)

[Fechar](#)

Aqui você tem informações do Programa selecionado na tela Início.  
É um **canal direto entre a Indústria e você** para **informações exclusivas do Programa**.  
Clique em ***Seguir Atendimento*** para continuar atendendo o **Consumidor**.

**INFORMAÇÕES DO PROGRAMA**  
Esta tela é apresentada quando você clica no logo de um dos programas da tela Início.



os e informações  
nos logos acima.

da Drogaria  
portantes  
ocê.

NTO  
dades do  
ando no  
principal.

**DUAS FORMAS DE ACESSAR**  
Como você percebeu, também podemos chegar aqui diretamente pelo botão Apoio ao Consumidor.

## Realiza atendimento de Programas de Apoio ao Tratamento

### Informe o produto desejado

Busca de produtos: 777777770034



Pesquisar

*Para buscar pelo Nome, informe no mínimo as 3 letras iniciais*

**Somente produtos participantes dos Programas são tratados**

[Voltar à Página Inicial](#)

Chegamos nesta tela direto pelo menu **Apoio ao Consumidor** ou pela tela do Programa. Selecione o produto desejado, utilizando uma das seguintes formas:

- **Leitura do código de barras** (forma mais rápida e segura)
- **Digitação do código de barras** ou do **Nome do Produto**, clicando em **Pesquisar**

**BUSCA PELO NOME**  
A busca pelo nome permite identificar outras apresentações que participam do Programa.

## Realiza atendimento de Programas de Apoio ao Tratamento

### Informe o produto desejado

Busca de produtos:	<input type="text" value="SEVEN CHA"/>	<input type="button" value="x"/>	<input type="button" value="Pesquisar"/>
	SEVEN CHA 0.020mg 21 DRG 7777777770034	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Selecionar"/>
	SEVEN CHA 0.020mg 21 DRG novo 7777777770035	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Selecionar"/>

[Voltar à Página Inicial](#)

No caso de usar o nome do produto, o Portal da Drogaria oferece a lista de produtos que atendem a pesquisa para que você selecione aquele que deseja.  
Clique no botão **Selecionar** da apresentação desejada.

**BUSCA PELO CPF ou CARTÃO**  
O Portal da Drogaria realiza busca pelo CPF ou Cartão. Utilize a que for mais fácil no momento.



Programa 1

O Produto selecionado apresenta condições especiais para consumidores cadastrados

IDENTIFIQUE CONSUMIDOR PARA OBTER BENEFÍCIOS

Informe o CPF para obter os benefícios:

CPF

Sem pontos, traços ou barras

Ou informe o Número do Cartão apresentado:

Número do cartão

Sem pontos

[Desistir deste atendimento](#)

✓ Avançar

O Portal da Drogaria identifica automaticamente o **Programa** ao qual o produto pertence. Em seguida solicita a **identificação do consumidor**, que pode ser feita pelo **CPF do Beneficiário** ou **Número do Cartão do Programa**. Pressione **Avançar** para continuar.

Neste momento, o consumidor pode estar em uma destas situações:

1. **Não cadastrado** e deve **utilizar site/0800 da Indústria**
2. **Não cadastrado**, mas a **loja pode fazer sua inclusão**
3. **Cadastrado. Seguir atendimento normal**





**CONSUMIDOR NÃO CADASTRADO**  
De acordo com a mensagem o consumidor deve aderir pelo 0800 ou site de Indústria.

*Este atendimento aceita produtos das indústrias -*



Indústria 1



Indústria 2



Indústria 3

Busca de produtos:

Busca de produtos para adicionar



Pesquisar

*Para buscar pelo Nome, informe no mínimo as 3 letras iniciais*

**Somente produtos participantes dos Programas são tratados**

Produto/EAN	Qtd.	Valores/Descontos	Programa	Atenção	Excluir
SEVEN CHA 0.020mg 21 DRG 7777777770034 PMC: R\$ 38,00			 Programa 1	Consumidor não está cadastrado no Programa. Ligue agora no 0800 XXX XXXX para fazer a adesão. O produto terá desconto mínimo de 42,00% caso o consumidor concorde em realizar a adesão do Programa.	✗

Finalizar

[Desistir deste atendimento](#)

O campo **Atenção** informa como proceder para participar do Programa da Indústria. Pode informar também os benefícios que terá caso queira participar.

Este atendimento aceita produtos das indústrias -



**CONSUMIDOR NÃO CADASTRADO**  
O cadastro pode ser feito na própria loja,  
habilitando imediatamente os benefícios.

Busca de produtos:

Para buscar pelo Nome, informe no mínimo as 3 letras iniciais

Somente produtos participantes dos Programas são tratados

Produto/EAN	Qtd.	Valores/Descontos	Programa	Atenção	Excluir
SEVEN CHA 0.020mg 21 DRG 777777770034 PMC: R\$ 38,00			 Programa 1	O produto terá desconto mínimo de 42,00% caso o consumidor concorde em realizar a adesão do Programa. DESCONTO DE 61,33% NA COMPRA DE 3 CAIXAS.	

**SEVEN CHA 0.020mg 21 DRG**

Termo do Programa \*  
[www.programa1.com.br/termo](http://www.programa1.com.br/termo)

☒ O Consumidor concorda com o Termo do Programa.

Informe os dados do prescritor:

Médico\*(3 letras)  N° \*(crm, cro, outros)  Estado\* (crm,cro,outros)

Nome Completo \*

DDD \*  Celular \*

Na ausência do celular use

[Desistir deste atendimento](#)

O campo **Atenção** informa que a adesão pode ser feita imediatamente na loja.  
Se o consumidor concordar, preencha corretamente os campos e clique **Concluir Adesão**.  
Se não concordar, informe que **não serão concedidos os benefícios do Programa**.

Este atendimento aceita produtos das indústrias -



Busca de produtos:

Busca de produtos para adicionar



Pesquisar

Para buscar pelo Nome, informe no mínimo as 3 letras iniciais

Somente produtos participantes dos Programas são tratados

Produto/EAN	Qtd.	Valores/Descontos	Programa	Atenção	Excluir										
SEVEN CHA 0.020mg 21 DRG 7777777770034 PMC: R\$ 38,00	1	SEVEN CHA 0.020mg 21 DRG-7777777770034													
Consumidor: João Silva		<table><thead><tr><th>Qtd.</th><th>Desc. (%)</th><th>Valor Unitário Com Desc.</th><th>Valores Totais Sem Desc.</th><th>Com Desc.</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>42,00%</td><td>R\$ 18,43</td><td>R\$ 31,79</td><td>R\$ 18,43</td></tr></tbody></table>			Qtd.	Desc. (%)	Valor Unitário Com Desc.	Valores Totais Sem Desc.	Com Desc.	1	42,00%	R\$ 18,43	R\$ 31,79	R\$ 18,43	COMPRA DE 3 CAIXAS.
Qtd.	Desc. (%)	Valor Unitário Com Desc.	Valores Totais Sem Desc.	Com Desc.											
1	42,00%	R\$ 18,43	R\$ 31,79	R\$ 18,43											
					<div>Finalizar</div>										

[Desistir deste atendimento](#)

Após identificar ou cadastrar o consumidor, o **Portal** apresenta sua tabela de descontos. Cada linha corresponde a uma quantidade e apresenta o respectivo desconto. O número de linhas e os descontos variam de um consumidor para outro. As vantagens do Programa estão limitadas às quantidades apresentadas. Clique no botão <+> para selecionar a linha correspondente à quantidade desejada.

**QUANTIDADES E DESCONTOS**  
Cada consulta tem características próprias, leia sempre as condições. **EVITE USAR A MEMÓRIA.**

*Este atendimento aceita produtos das indústrias -*



Busca de produtos:

Busca de produtos para adicionar



Pesquisar

*Para buscar pelo Nome, informe no mínimo as 3 letras iniciais*

**Somente produtos participantes dos Programas são tratados**

Produto/EAN	Qtd.	Valores/Descontos	Programa	Atenção	Excluir
SEVEN CHA 0.020mg 21 DRG 777777770034 PMC: R\$ 38,00	1	Unitário: R\$ 18,43 Total: R\$ 18,43  42,00% de desconto!	 Programa 1	DESCONTO DE 61,33% NA COMPRA DE 3 CAIXAS.	
Consumidor: João Silva					
					Finalizar

[Desistir deste atendimento](#)

O campo **Valores/Descontos** apresenta os preços e o desconto definido.

O campo **Atenção** contém mensagens para facilitar o atendimento do consumidor. Neste campo você pode encontrar **melhores condições para o consumidor**.

*Este atendimento aceita produtos das indústrias -*



Busca de produtos:



Pesquisar

*Para buscar pelo Nome, informe no mínimo as 3 letras iniciais*

**Somente produtos participantes dos Programas são tratados**

Produto/EAN	Qtd.	Valores/Descontos	Programa	Atenção	Excluir
SEVEN CHA 0.020mg 21 DRG 777777770034 PMC: R\$ 38,00	 1 	Unitário: R\$ 18,43 Total: R\$ 18,43 42,00% de desconto!	 Programa 1	DESCONTO DE 61,33% NA COMPRA DE 3 CAIXAS.	

Consumidor: João Silva

 Finalizar

[Desistir deste atendimento](#)

Clique no botão <+> para aumentar, ou no botão <-> para reduzir a quantidade.

Pode também remover um produto clicando no botão <X>.

Maria da Luz e Silva – Balconista  
12.123.123/0001-26 – Drogeria Exemplo 1  
Rua da Glória, 475 – São Paulo - SP

Cadastro

Ajuda

Sair

AC004

Início

Apoio ao Consumidor

Apoio ao Negócio

Produtos & Serviços

*Este atendimento aceita produtos das indústrias -*



Indústria 1



Indústria 2



Indústria 3

Busca de produtos:


Busca de produtos para adicionar




Pesquisar

*Para buscar pelo Nome, informe no mínimo as 3 letras iniciais*

**Somente produtos participantes dos Programas são tratados**

Produto/EAN	Qtd.	Valores/Descontos	Programa	Atenção	Excluir
SEVEN CHA 0.020mg 21 DRG 777777770034 PMC: R\$ 38,00	2  	Unitário: R\$ 18,42 Total: R\$ 36,84  71,00% de desconto!	 Programa 1	DESCONTO DE 61,33% NA COMPRA DE 3 CAIXAS.	

Consumidor: João Silva

 Finalizar

[Desistir deste atendimento](#)

Se necessário você pode **incluir novos produtos no mesmo atendimento**, dentre as **INDÚSTRIAS APRESENTADAS** na tela a cada atendimento.  
**Indústrias que não constem na lista** requerem **ATENDIMENTO SEPARADO**.

**MAIOR COMODIDADE**  
O Portal permite que no mesmo atendimento sejam incluídas as indústrias apresentadas na tela.



**VALOR FINAL DEFINIDO**  
Produto pesquisado já tem o Valor final de compra definido pelo Programa.

Este atendimento aceita produtos das indústrias -



Busca de produtos:

Busca de produtos para adicionar



Pesquisar

Para buscar pelo Nome, informe no mínimo as 3 letras iniciais

Somente produtos participantes dos Programas são tratados

Produto/EAN	Qtd.	Valores/Descontos	Programa	Atenção	Excluir
SEVEN CHA 0.020mg 21 DRG 777777770034 PMC: R\$ 38,00	2	Unitário: R\$ 18,42 Total: R\$ 36,84 71,00% de desconto!	Programa 1	DESCONTO DE 61,33% NA COMPRA DE 3 CAIXAS.	✗
SEVEN UP 20 MG 2 CPS 777777770036	1	SEVEN UP 20 MG 2 CPS - 777777770036			✗
Consumidor: João Silva		Qtd.	Desc. (%)	Valor Unitário Com Desc.	Valores Totais Sem Desc. Com Desc.
		1	Val. Final:	R\$ 41,90	Da Loja R\$ 41,90
		2	Val. Final:	R\$ 41,90	Da Loja R\$ 83,80
		3	Val. Final:	R\$ 31,00	Da Loja R\$ 93,00

Finalizar

[Desistir deste atendimento](#)

Diferente do 1º produto pesquisado, o 2º tem o **valor final de compra definido**.  
Este valor final vem com desconto embutido, concedido pelo Programa do produto.  
Cada linha corresponde a uma quantidade e apresenta o respectivo valor final.  
O número de linhas e os valores variam de um consumidor para outro.

**DESCONTO SOBRE PREÇO LOJA**  
Produto pesquisado vem com desconto  
à ser aplicado sobre o preço da loja.

Este atendimento aceita produtos das indústrias -



Busca de produtos:

Busca de produtos para adicionar



Pesquisar

Para buscar pelo Nome, informe no mínimo as 3 letras iniciais

Somente produtos participantes dos Programas são tratados

Produto/EAN	Qtd.	Valores/Descontos	Programa	Atenção	Excluir
SEVEN CHA 0.020mg 21 DRG 777777770034 PMC: R\$ 38,00	2	Unitário: R\$ 18,42 Total: R\$ 36,84  71,00% de desconto!	 Programa 1	DESCONTO DE 61,33% NA COMPRA DE 3 CAIXAS.	
SEVEN UP 20 MG 2 CPS 777777770036	1	Val. Final R\$ 41,90 por item	 Programa 1		
SEVEN BONI 40 MG 30 CPS 777777774011	1	SEVEN BONI 40 MG 30 CPS - 77777777401			

COMPRA DE 3 CAIXAS.

Consumidor: João Silva

Qtd.	Desc. (%)	Valor Unitário Com Desc.	Valores Totais Sem Desc. Com Desc.
1	57,92%	Aplicar o Desc. (%) sobre o Preço Loja	
2	57,92%	Aplicar o Desc. (%) sobre o Preço Loja	
3	68,87%	Aplicar o Desc. (%) sobre o Preço Loja	

Finalizar

[Desistir deste atendimento](#)

Diferente do 1º produto pesquisado, o 3º tem **desconto sobre o preço ofertado na loja**.  
Este desconto é concedido pelo Programa do Produto em cima do Preço da Loja.  
Cada linha corresponde a uma quantidade e apresenta o respectivo desconto.  
O número de linhas e os valores variam de um consumidor para outro.



*Este atendimento aceita produtos das indústrias -*



Indústria 1



Indústria 2



Indústria 3

Busca de produtos:

Busca de produtos para adicionar




Pesquisar

*Para buscar pelo Nome, informe no mínimo as 3 letras iniciais*

**Somente produtos participantes dos Programas são tratados**

Produto/EAN	Qtd.	Valores/Descontos	Programa	Atenção	Excluir
SEVEN CHA 0.020mg 21 DRG 777777770034 PMC: R\$ 38,00	2  	Unitário: R\$ 18,42 Total: R\$ 36,84  71,00% de desconto!	 Programa 1	DESCONTO DE 61,33% NA COMPRA DE 3 CAIXAS.	
SEVEN UP 20 MG 2 CPS 777777770036	1  	Val. Final R\$ 41,90 por item	 Programa 1		
SEVEN BONI 40 MG 30 CPS 777777774011	1  	Aplicar 57,92% de desconto sobre o Preço Loja	 Programa 1	DESCONTO DE 68,87% NA COMPRA DE 3 CAIXAS.	

Consumidor: João Silva

 Finalizar

Observe os diferentes tipos de produtos pesquisados:

**1º produto - Desconto sobre o PMC**

**2º produto - Valor final de compra definido (com desconto embutido)**

**3º produto - Desconto sobre o Preço da Loja**


Para encerrar clique em **Finalizar**.



**Número do atendimento (NSU): 00315133001**

**Anote este número para o consumidor finalizar a compra no caixa.**

Produto/EAN	Qtd.	Valores/Descontos	Programa	Atenção
SEVEN CHA 0.020mg 21 DRG 777777770034 PMC: R\$ 38,00	2	Unitário: R\$ 18,42 Total: R\$ 36,84  71,00% de desconto!	 Programa 1	Desconto passou de 42,00% para 71,00%
SEVEN UP 20 MG 2 CPS 777777770036	1	Val. Final R\$ 41,90 por item	 Programa 1	
SEVEN BONI 40 MG 30 CPS 777777774011	1	Aplicar 57,92% de desconto sobre o Preço Loja	 Programa 1	
Consumidor: João Silva Cartão: 999.000.000.000.999.01				

 Fechar

No encerramento são apresentados os **produtos atendidos**, juntamente com as **quantidades e descontos concedidos**.

O campo **Atenção** pode indicar **ALTERAÇÕES NAS QUANTIDADES E DESCONTOS** anteriores. **Lembre-se que ESTES DESCONTOS E QUANTIDADES SUBSTITUEM OS ANTERIORES.**

Anote o NSU apresentado acima, ele será utilizado no pagamento no Caixa.

Para iniciar um novo atendimento clique no botão **Fechar**.



Obrigada por participar comigo  
deste estudo.

Te convido para um novo encontro.

Escolha outros assuntos em

***Ajuda no Menu Principal.***

Se tiver alguma dúvida, sugestão ou  
crítica envie e-mail para  
[participe@sevenpdv.com.br](mailto:participe@sevenpdv.com.br).

