



MANUAL DO USUÁRIO

Sistema de Feiras

Como usar o app no stand: ler o crachá, consultar o cliente, registrar o atendimento, encaminhar demandas e acompanhar os números da feira.

Uma feature do novo CRM activas

SEÇÃO 1

O que é o Sistema de Feiras

O Sistema de Feiras é o aplicativo que a equipe usa no stand para transformar cada visita em informação aproveitável: quem passou, com quem falou, o que pediu e o que ficou pendente.

É uma feature do novo CRM activas. O app não é um sistema à parte: ele é um módulo do novo CRM do Grupo activas, criado para o momento da feira. Os clientes, o histórico de compras e a carteira de cada vendedor são os mesmos do CRM, e tudo o que é registrado no stand continua disponível depois do evento.

Para quem é

- **Vendedores (interno e externo):** atendem, registram e encaminham.
- **Coordenação:** acompanha a fila do stand, os indicadores e as pendências.
- **Administrador:** cria acessos, ativa a feira e configura integrações.

O que muda em relação ao papel

Antes	Com o app
Foto do crachá e anotação no caderno	Leitura do QR e ficha do cliente na tela
"Depois eu vejo o histórico dele"	Crédito, vencidos e compras dos últimos 36 meses na hora
Promessa que ficava na memória	Pendência registrada com dono e acompanhamento
Demanda repassada dias depois	E-mail para o departamento no mesmo minuto
Contagem manual no fim do dia	Indicadores em tempo real e resumo diário por e-mail

O que você precisa

- Celular com internet (o app funciona pelo navegador ou instalado pela Play Store).
- Seu acesso individual: e-mail e senha criados pela coordenação.
- Permissão de câmera (para ler o crachá) e de microfone (para ditar o resumo).

SEÇÃO 2

O que você encontra neste manual

1	O que é o Sistema de Feiras	2
2	Sumário	3
3	Primeiro acesso, senha e digital	4
4	Tela inicial: ler o crachá e buscar o visitante	5
5	A ficha do cliente	6
6	Oportunidades e Radar da empresa com IA	7
7	Registrar o atendimento, passo a passo	8
8	Ditar o resumo, anexar foto e identificar o contato	9
9	Visitante sem cadastro (cliente novo)	10
10	Pendências pós atendimento	11
11	Encaminhar demandas para os departamentos	12
12	Fila do stand e avisos ao vendedor	13
13	Votação do Prêmio Plásticos em Revista	14
14	E-mails que saem em seu nome	15
15	Visitas: consultar, editar e completar depois	16
16	Indicadores da feira	17
17	Painel de leitura (tablet no balcão)	18
18	Administração: usuários, feiras e integrações	19
19	Boas práticas no stand	20
20	Perguntas frequentes e suporte	21

Como ler este manual. Cada seção começa com o objetivo, traz o passo a passo numerado do que fazer na tela e termina com uma dica de uso no stand. Os nomes entre aspas são exatamente os textos que aparecem nos botões do app.

SEÇÃO 3

Primeiro acesso, senha e digital

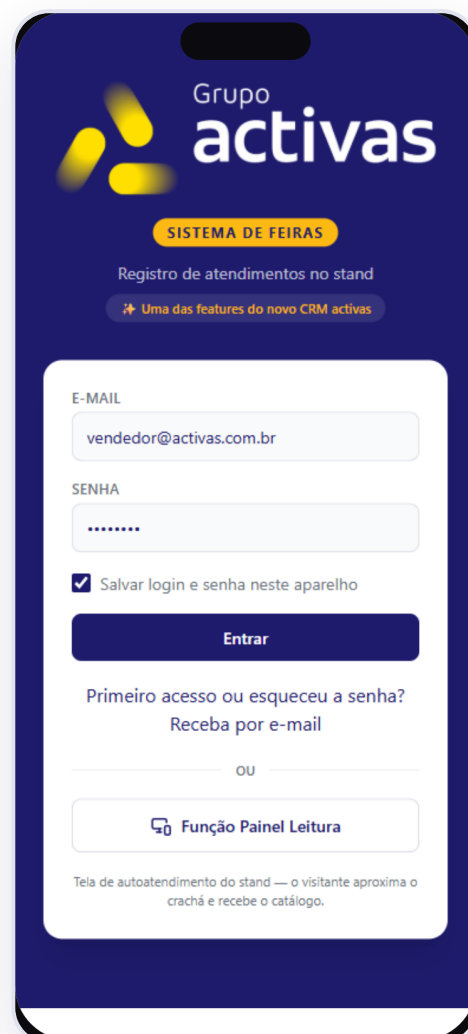
Cada pessoa tem um acesso individual. É por ele que o sistema sabe de quem é a carteira, quem atendeu o visitante e de qual caixa de e-mail as mensagens vão sair.

Entrar pela primeira vez

- 1 Abra o app e digite o seu **e-mail corporativo**.
- 2 Toque em **"Primeiro acesso ou esqueceu a senha? Receba por e-mail"**.
- 3 Abra o e-mail que chegou e siga o link para definir a sua senha.
- 4 Volte ao app, informe e-mail e senha e toque em **"Entrar"**.

Para não digitar toda vez

- 1 Marque **"Salvar login e senha neste aparelho"** antes de entrar.
- 2 Depois de entrar uma vez, use **"Entrar com a digital"** nas próximas.



Tela de entrada do app

Dica. Use sempre o seu próprio acesso, mesmo que o celular seja de outra pessoa. O atendimento é registrado no nome de quem está logado, e o e-mail ao cliente sai da caixa dessa pessoa.

Função Painel Leitura. O botão na parte de baixo da tela de entrada serve para transformar um tablet em painel de autoatendimento do stand. Veja a seção 17.

SEÇÃO 4

Ler o crachá e encontrar o visitante

Tudo começa na tela de início. Ela mostra quantos atendimentos você já fez hoje e no total, e é por ela que o visitante é identificado.

Com o crachá em mãos

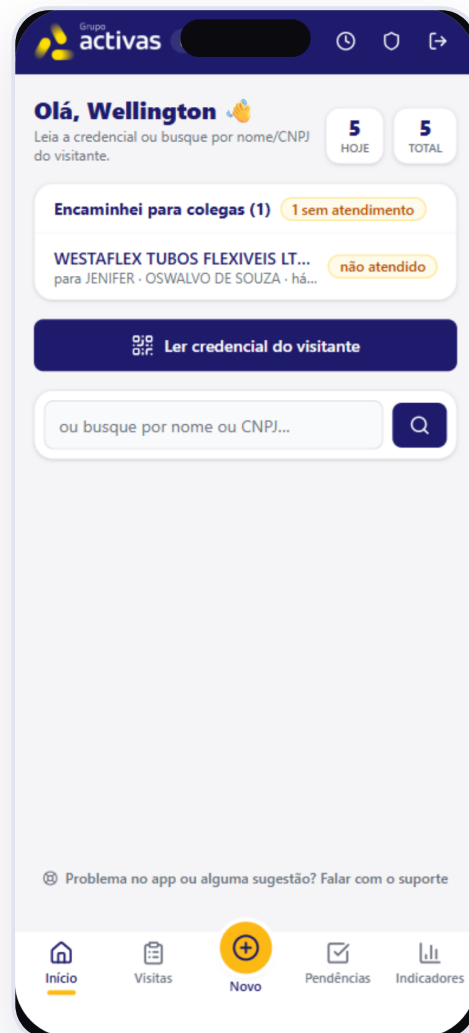
- 1 Toque em **"Ler credencial do visitante"**.
- 2 Aponte a câmera para o QR do crachá.
- 3 O app identifica a pessoa e a empresa e abre a ficha.

Sem crachá

- 1 Digite o **nome ou o CNPJ** no campo de busca (mínimo 3 caracteres).
- 2 Toque em **"Buscar"** e escolha a empresa na lista.

O que aparece na lista

- **Selos ACTIVAS e ACTPLUS:** indicam em quais empresas do grupo aquele CNPJ é cliente.
- **"Sua carteira" ou "Cliente de outra carteira":** mostra de quem é a conta.
- **"Já passou pelo stand":** alguém do time já atendeu aquele visitante nesta feira.



Início · leitura do crachá

Dica. Matriz e filiais do mesmo CNPJ raiz aparecem unificadas, com a quantidade de lojas. Se precisar ver uma loja específica, use o seletor de unidade dentro da ficha.

SEÇÃO 5

A ficha do cliente

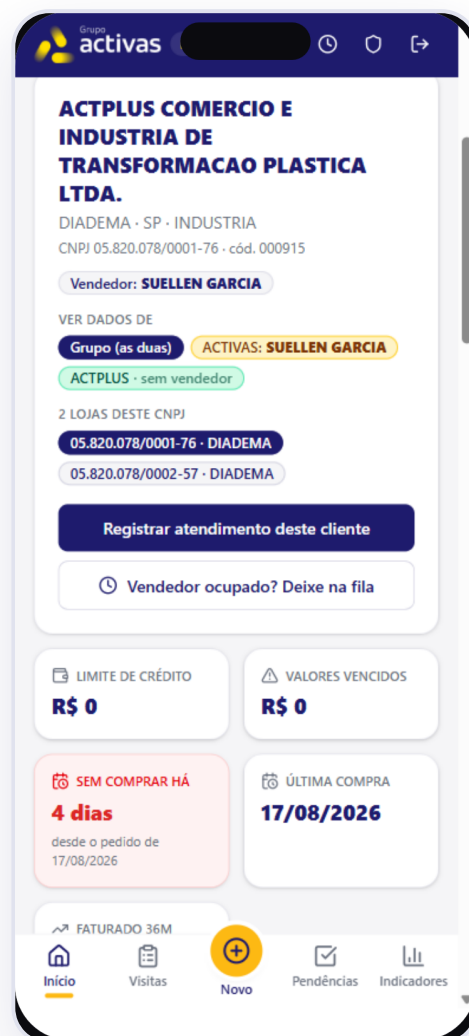
A ficha reúne o que o Protheus sabe daquele cliente. Ela serve para você conduzir a conversa com segurança e para não prometer o que o cadastro não permite.

O que cada bloco mostra

- **Cabeçalho:** razão social, cidade, ramo, CNPJ, código do cliente e o vendedor responsável.
- **Selos do grupo:** ACTIVAS e ACTPLUS, com o vendedor de cada empresa. Use o seletor "**Ver dados de**" para alternar entre o grupo e cada empresa.
- **Lojas deste CNPJ:** quando há filiais, todas aparecem e você escolhe qual consultar.
- **Limite de crédito e limite disponível.**
- **Valores vencidos:** se houver, aparecem em vermelho.
- **Sem comprar há e última compra,** com a data do último pedido.
- **Faturado 36m:** o quanto o cliente comprou nos últimos três anos.
- **O que ele consome:** produtos com o volume em quilos dos 36 meses, pedidos em aberto e contatos já cadastrados.

Botões da ficha

- **"Registrar atendimento deste cliente":** abre o formulário do atendimento.
- **"Vendedor ocupado? Deixe na fila":** coloca o visitante na fila do responsável.
- **"Buscar outro cliente":** volta para a busca sem registrar nada.



Ficha do cliente

Carteira de outro vendedor. Você pode atender qualquer cliente do grupo. O registro fica no seu nome como quem atendeu, e o dono da carteira recebe um e-mail com tudo o que foi conversado.

SEÇÃO 6

Oportunidades e Radar da empresa

Abaixo dos números da ficha, o app calcula sozinho o que mudou naquele cliente e sugere por onde começar a conversa. A tela ao lado é um exemplo real de atendimento.

- **Frequência de compra:** de quanto em quanto tempo o cliente costuma comprar e se está dentro da frequência ou atrasado na recompra, com o alerta "vale perguntar o que mudou".
- **Comprando menos que no ano passado:** produtos com queda de volume, comparando os últimos 12 meses com os 12 anteriores, com o percentual e os quilos.
- **Parou de comprar (6+ meses):** itens que ele levava e sumiram, com a data da última compra.
- **Potencial médio por compra,** em quilos, para dimensionar a proposta.
- **Pedidos em aberto,** com valor, quantidade e o status do prazo de entrega.
- **Radar da empresa com IA:** toque em "**Buscar notícias e novidades com IA**" e o app pesquisa na web lançamentos, movimentos e situação cadastral da empresa, citando as fontes.



Oportunidades e Radar, na ficha do cliente

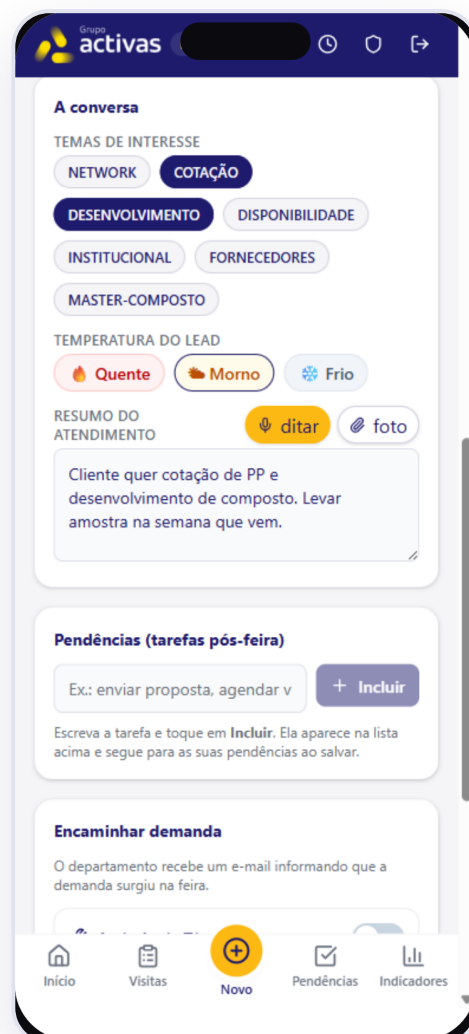
Sobre o Radar com IA. A busca é feita na web e pode demorar alguns segundos. As informações são públicas e servem como apoio: confirme com o cliente antes de citar como fato. Se aparecer aviso de excesso de buscas, aguarde um minuto e tente de novo.

SEÇÃO 7

Registrar o atendimento, passo a passo

O registro é a parte mais importante do app: é ele que vira histórico, tarefa, e-mail e indicador. Leva menos de um minuto se for feito durante a própria conversa.

- 1 Na ficha, toque em **"Registrar atendimento deste cliente"** (ou em **"Novo"**, no menu de baixo).
- 2 Confira o cabeçalho: aparece a faixa **"CLIENTE CADASTRADO"** e os selos das empresas do grupo.
- 3 Em **"Quem você atendeu no stand"**, preencha nome, cargo, e-mail e WhatsApp do contato.
- 4 Em **"Temas de interesse"**, marque os assuntos tratados: network, cotação, desenvolvimento, disponibilidade, institucional, fornecedores ou master-composto.
- 5 Se o app pedir, escolha a **temperatura do lead**: quente, morno ou frio.
- 6 Escreva ou dite o **"Resumo do atendimento"**.
- 7 Inclua as **pendências** combinadas (seção 10) e, se for o caso, o **encaminhamento** (seção 11).
- 8 Toque em **"Salvar atendimento"**.



Registro do atendimento

Quando a temperatura é pedida. Para não perder tempo, o app só pergunta a temperatura nos casos em que ela ajuda: empresa nova, cliente parado, conta sem vendedor definido ou conversa de negócio. Em visita institucional ou de fornecedor, o campo nem aparece.

Mesmo cliente, mais de um atendimento. Se o visitante já passou pelo stand, o app avisa. Registre normalmente: a visita da empresa não é contada duas vezes, mas os dois atendimentos ficam registrados, cada um com o seu responsável.

SEÇÃO 8

Ditar o resumo, anexar foto e identificar o contato

Três recursos que existem para você digitar o mínimo possível durante o atendimento.

Ditar o resumo

- 1 Toque no botão **"ditar"**, ao lado do campo de resumo (ícone de microfone, em destaque).
- 2 Fale normalmente, como se estivesse contando para um colega o que foi conversado.
- 3 Toque de novo para parar. O texto transcrito aparece no campo e pode ser corrigido.

Dica. Fale em frases curtas e cite nomes e produtos: "cliente quer cotação de PP e desenvolvimento de composto, levar amostra na semana que vem". O mesmo botão de ditado existe nos campos de motivo dos encaminhamentos.

Anexar foto

- 1 Toque em **"foto"**, ao lado do botão de ditado.
- 2 Fotografe a amostra, a peça, o catálogo ou o próprio crachá.
- 3 A imagem fica anexada à visita e pode ser vista depois na tela de visitas.

Enviar o seu cartão de visita virtual

- 1 No bloco de contato do atendimento, toque em **"Enviar meu cartão de visita"**.
- 2 No celular, abre a tela de compartilhar com o **cartão anexado como imagem**: escolha o WhatsApp e o contato, e a mensagem de saudação já vai junto.
- 3 Na mensagem segue também o **link do cartão interativo**: nele o cliente toca em **"Salvar na agenda"** e o contato entra no celular dele já com nome, cargo, telefone e e-mail; há botões de ligar, WhatsApp, e-mail e site.
- 4 O cartão sai no padrão activas: nome, cargo, celular e e-mail, conforme o cadastro do Admin.

De onde vem o cartão. O cartão é gerado pelo sistema com o cargo preenchido no Admin. Se o seu cargo mudar, avise a administração para atualizar o cartão.

Identificar quem esteve no stand

Preencha **nome, cargo, e-mail e WhatsApp** do contato. Esses dados alimentam o cadastro do cliente no CRM, permitem o envio do agradecimento e do convite da votação, e viram tags no RD Station de acordo com os temas marcados no atendimento.

Atenção ao e-mail. É por ele que saem o agradecimento pela visita, as boas-vindas ao cliente novo e o convite da votação. Confira a grafia antes de salvar.

SEÇÃO 9

Visitante sem cadastro (cliente novo)

Quando o CNPJ não está na base, o visitante não é descartado: ele entra como oportunidade e segue para o Pré-vendas automaticamente.

- 1 Ao ler o crachá de uma empresa sem cadastro, o app mostra "**Cliente novo (sem cadastro)**".
- 2 Responda "**Esta empresa ainda não é cliente. É o quê?**" escolhendo entre "**Cliente em potencial**", que vai para o funil de prospecção, ou "**Fornecedor**".
- 3 Informe os **produtos de interesse** e a **demandas (volume mensal)**, quando o visitante souber.
- 4 Preencha o contato e o resumo como em qualquer atendimento e salve.

O que acontece depois de salvar

- O lead é criado no **Exact Spotter**, a ferramenta que o Pré-vendas usa para trabalhar a prospecção, no funil da feira, com CNPJ e contato.
- O **Pré-vendas** recebe um e-mail com os dados do visitante e o que ele procura, e já inicia o contato.
- O contato recebe um **e-mail de boas-vindas** com a apresentação do grupo, enviado em seu nome.
- Os temas marcados viram **tags no RD Station**, a ferramenta do marketing que automatiza as comunicações com os contatos.

Fornecedor é diferente. Se você marcar que o visitante é fornecedor, ele não vira lead comercial nem recebe convite de votação: entra apenas como visita de fornecedor no stand, e conta no indicador próprio.

Dica. Sem CNPJ não há cadastro nem lead. Se o crachá não trouxe o CNPJ, peça o cartão de visita do contato ou pergunte na hora. É o dado que garante o seguimento.

SEÇÃO 10

Pendências pós atendimento

Toda promessa feita no stand deve virar pendência. É a lista que você vai executar assim que finalizar seus atendimentos, e que a coordenação acompanha.

Incluir durante o atendimento

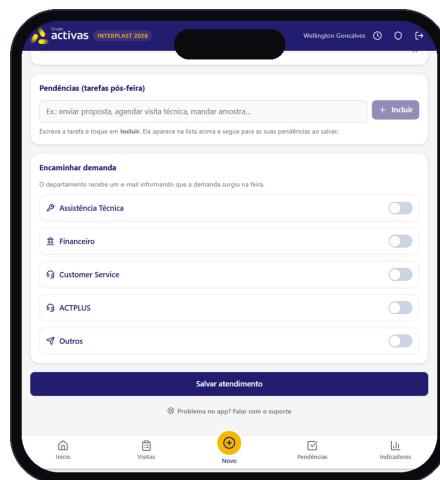
- 1 No bloco "**Pendências (tarefas pós-feira)**", escreva a tarefa em uma linha. Ex.: "enviar proposta, agendar visita técnica, mandar amostra".
- 2 Toque em "**Incluir**". A tarefa aparece na lista logo acima e segue para as suas pendências ao salvar.
- 3 Repita quantas vezes precisar e salve o atendimento.

Acompanhar e concluir

- 1 No menu de baixo, toque em "**Pendências**".
- 2 Veja "**Minhas pendências**", com o cliente e a visita de origem.
- 3 Marque como concluída quando resolver; use "**Mostrar**" ou "**Ocultar**" para ver também as já concluídas.

Dica. Não é preciso definir prazo. Escreva a tarefa do jeito que você vai entender depois, com o nome do produto, o volume e o que foi combinado.

Editar depois. Pendências podem ser criadas, alteradas ou excluídas na tela da visita, mesmo dias depois do atendimento.



Bloco de pendências no fim do atendimento

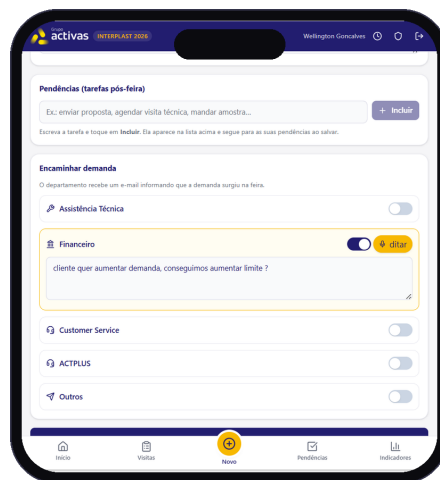
SEÇÃO 11

Encaminhar demandas para os departamentos

Quando a demanda não é de venda, o app entrega ela pronta para a área responsável: por e-mail, no mesmo minuto, com o cliente identificado.

- 1 No bloco "**Encaminhar demanda**", ligue a chave do destino.
- 2 Descreva o motivo no campo que abre (dá para ditar, com o botão de microfone).
- 3 Salve o atendimento: o e-mail sai automaticamente.

Dica. Descreva o problema com as palavras do cliente e cite o produto e o lote, quando houver. No exemplo ao lado, o vendedor ditou: "cliente quer aumentar demanda, conseguimos aumentar limite?". Quanto melhor o motivo, menos idas e vindas depois da feira.



Encaminhamento ao Financeiro, com o motivo ditado

Destino	Quando usar
Assistência Técnica	Problema de aplicação, processamento ou qualidade relatado pelo cliente.
Financeiro	Pedido de análise de crédito, revisão de limite ou negociação de vencidos.
Customer Service	Dúvida sobre pedido em andamento, prazo, entrega ou documentação.
ACTPLUS	Demanda de produto ou atendimento da outra empresa do grupo.
Outros	Qualquer área: você informa o destino e a mensagem.

Quem recebe. Os endereços dos departamentos são configurados pela coordenação. O e-mail sai da sua caixa, com a coordenação em cópia, e traz o cliente, o contato e o motivo que você descreveu. O Pré-vendas recebe automaticamente os visitantes sem cadastro (seção 9).

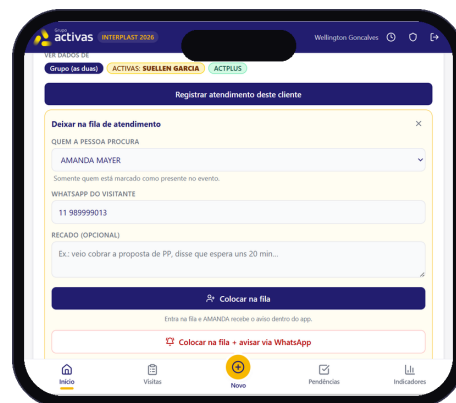
SEÇÃO 12

Fila do stand e avisos ao vendedor

Serve para o momento em que o cliente chega e o vendedor dele está ocupado. Em vez de "volte mais tarde", o visitante entra na fila e o vendedor é chamado.

Colocar alguém na fila

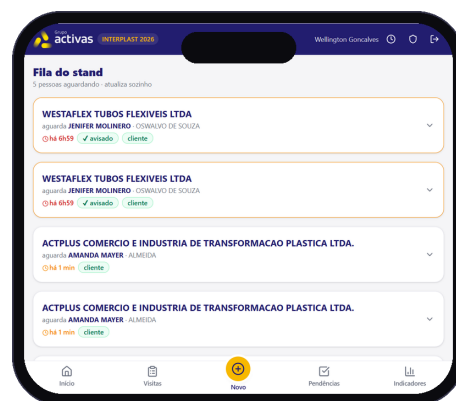
- 1 Na ficha do cliente, toque em **"Vendedor ocupado? Deixe na fila"**.
- 2 Confirme **quem a pessoa procura** (só aparecem os presentes no evento) e escreva um **recado**, se houver.
- 3 Informe o **WhatsApp do visitante**, quando ele quiser ser chamado por lá.
- 4 Escolha **"Colocar na fila"** ou **"Colocar na fila + avisar via WhatsApp"**.



Deixando o visitante na fila de um colega

Quando chamam você

- 1 Um aviso vermelho aparece no topo do app: **"Cliente procurando por você no stand!"**, com vibração no celular.
- 2 Se o aviso foi com WhatsApp, chega também a mensagem ao lado, com a empresa que espera.
- 3 Toque em **"Cliente, estou indo"** para avisar que assumiu o atendimento.



Fila do stand, visão da coordenação



Mensagem de WhatsApp que o vendedor recebe

O cliente esperou e saiu do stand? Ao terminar o seu atendimento, toque em **avisar que estou livre**: o app abre o seu WhatsApp com a mensagem pronta para o visitante, avisando que você já está disponível caso ele queira voltar.

Para a coordenação. O ícone de relógio no topo abre a fila do stand completa, com o tempo de espera de cada visitante e a opção de tirar da fila. Dica para todos: deixe som e vibração ligados durante a feira.

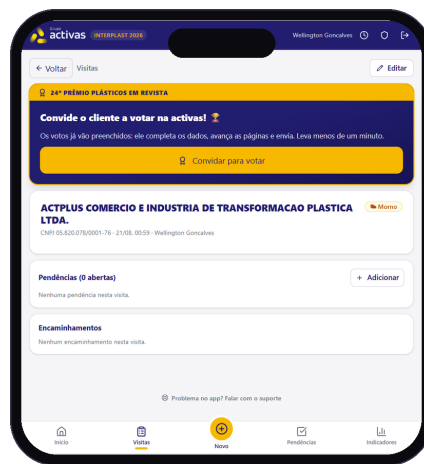
SEÇÃO 13

Votação do Prêmio Plásticos em Revista

A campanha entra no fim do atendimento, sem constranger o cliente. O voto é sempre feito pelo próprio cliente, no aparelho dele.

Como oferecer

- 1 Depois de salvar o atendimento (ou na tela da visita), toque em **"Convidar para votar"**.
- 2 Escolha o modo: **"Gerar QR code para ele votar agora (recomendado)"**, **WhatsApp**, **link** ou **e-mail**.
- 3 No QR, peça para o cliente apontar a câmera do celular dele: leva menos de um minuto.
- 4 Fique ao lado até ele enviar e toque em **"Acompanhei e o voto foi enviado"** somente se você viu o envio.



Convite na tela da visita

O que o cliente encontra

- O formulário já vem preenchido com **ACTIVAS** e **ACTPLUS** e com o nome do **vendedor dono da carteira** na categoria Top Profissional. Ele pode alterar antes de confirmar.
- Só a **primeira página** precisa ser preenchida: depois é tocar em Avançar até o fim e Enviar.
- Pelo e-mail, o convite chega no layout da campanha, com o passo a passo em 30 segundos.



QR para o cliente votar na hora

Por que no aparelho dele. Se o voto fosse feito no tablet do stand, todos sairiam do mesmo e-mail e seriam invalidados. A coordenação pode liberar ou desativar a votação por feira, e o app não sugere votação a fornecedor.

Link rastreável. O que sai por WhatsApp, e-mail ou "copiar link" é um link de rastreio: quando o cliente clica, a ficha dele ganha o selo **"cliqueu no link de votação"** e o funil aparece nos indicadores. Clique não é voto: o envio do formulário é sempre do cliente.

SEÇÃO 14

E-mails que saem em seu nome

Os e-mails do app partem da **sua caixa corporativa**. Para o cliente, quem escreveu foi você, e a coordenação fica em cópia.

E-mail	Quando é enviado
Agradecimento pela visita	Logo após o atendimento, para o contato que esteve no stand.
Boas-vindas	Quando a empresa ainda não é cliente: apresenta o grupo e a história da activas.
Convite para a votação	Quando o cliente prefere votar depois, no layout da campanha.
Encaminhamento interno	Para AT, Financeiro, Customer Service, Pré-vendas ou ACTPLUS.
Aviso ao dono da carteira	Quando você atende um cliente de outro vendedor.
Resumo do dia	Todo dia, para a diretoria, com os números da feira e as pendências.

Quem entra em cópia

- Vendedor **interno**: a coordenação de vendas internas.
- Vendedor **externo**: a coordenação de vendas externas.
- Diretoria comercial em todos os casos, e o próprio vendedor em cópia oculta.

Dica. Como o e-mail sai do seu endereço, a resposta do cliente cai direto na sua caixa. Vale conferir o e-mail do contato no momento do cadastro.

SEÇÃO 15

Visitas: consultar, editar e completar depois

Nem sempre dá para preencher tudo com o cliente na frente. A tela de visitas existe para completar o registro no fim do dia.

- 1 No menu de baixo, toque em "**Visitas**".
- 2 Alterne entre "**Só as minhas**" e "**Ver todas**" conforme a necessidade.
- 3 Toque na visita para abrir o detalhe.
- 4 Ajuste o que precisar e toque em "**Salvar alterações**".

O que dá para fazer na visita

- Corrigir ou completar o **resumo** e os **temas de interesse**.
- Criar, editar ou excluir **pendências**.
- **Anexar** ou remover fotos.
- Fazer um **encaminhamento** que não foi feito na hora.
- Enviar o **convite da votação** por QR, WhatsApp, link ou e-mail.

Fornecedores. As visitas marcadas como fornecedor aparecem com etiqueta própria e contam no indicador de fornecedores no stand, sem entrar nos números comerciais.

Dica. Reserve dez minutos no fim de cada dia de feira para revisar as suas visitas. É o momento de completar resumos e conferir se nenhuma promessa ficou sem pendência.

SEÇÃO 16

Indicadores da feira

A tela de indicadores mostra como está o stand em tempo real. Todo mundo enxerga os números e eles são atualizados a cada atendimento salvo.

O que é medido

- **Cientes no stand** e **atendimentos** (um cliente pode ter mais de um atendimento).
- **Hoje** e **pendências abertas**.
- **Fornecedores no stand** e **visitas totais no stand** (clientes mais fornecedores).
- **Cientes da base x clientes novos**, com a quantidade de empresas distintas.
- **Perfil dos atendimentos**: quentes, mornos e frios.
- **Encaminhamentos por área**: AT, Financeiro e Customer Service.
- **Ranking por vendedor**, separando quem atendeu de quem é dono da carteira.
- **Funil da votação**: QR gerados, envios por WhatsApp e votos confirmados.
- **Cliques no link de votação**: por vendedor, quantos links enviados e quantos clientes clicaram.



Indicadores do stand

Dica. Os indicadores são um bom termômetro no meio do dia: se o número de atendimentos está baixo em relação ao movimento, provavelmente há registro deixando de ser feito.

SEÇÃO 17

Painel de leitura (tablet no balcão)

O painel transforma um tablet em ponto de autoatendimento: o visitante passa o crachá e a visita fica registrada, mesmo com todos os vendedores ocupados.

Como ativar

- 1 Na tela de entrada do app, toque em "**Função Painel Leitura**".
- 2 Confirme a opção de painel (modo totem).
- 3 Deixe o tablet no balcão, com a tela de leitura aberta.

Como o visitante usa

- 1 Ele aproxima o crachá do leitor de QR.
- 2 O painel confirma com "**Obrigado pela visita!**" e informa que o catálogo e as novidades serão enviados para o e-mail dele.
- 3 A tela volta sozinha para a leitura do próximo visitante.

Para sair do painel é preciso confirmar em "**Sair do modo painel?**" com um acesso válido. Assim o tablet não vira uma porta aberta para os dados dos clientes.

Dica. Use o painel nos horários de pico e nas palestras, quando o time está todo ocupado. Cada leitura vira uma visita registrada e um contato para o pós-feira.

SEÇÃO 18

Administração: usuários, feiras e integrações

Área restrita a administradores. É onde a feira é preparada antes do evento e ajustada durante ele, sem depender de TI.

Usuários e papéis

Criação de acessos com nome igual ao Protheus, e-mail, código de vendedor, celular para aviso de WhatsApp, cargo para o cartão de visita e tipo de equipe (interno ou externo). Papéis: administrador, coordenação e vendedor.

Feiras

Cada evento é criado e ativado separadamente. Os atendimentos entram sempre na feira ativa, o que permite comparar edições depois.

E-mails dos departamentos

Endereços de Assistência Técnica, Financeiro, Customer Service e o remetente padrão usado nas mensagens.

Credenciadora da feira

Consulta online do crachá (Papa Leads) e importação da lista de credenciais por planilha, como plano B para internet instável.

Exact Spotter

Integração que cria o lead do visitante sem cadastro no funil da feira, com CNPJ e contato. A tela mostra o status e permite sincronizar manualmente.

RD Station Marketing

Envio das tags de interesse do atendimento para o contato na base de marketing.

Votação do Prêmio

Liberação ou desativação do convite à votação para toda a feira, em um único botão.

Resumo do dia

Envio do dashboard por e-mail para a diretoria, automático e também sob demanda com **"Enviar dashboard agora"**.

Simulação de acesso. O administrador pode ver o app como um vendedor específico para dar suporte. Enquanto isso, uma faixa amarela indica a simulação em curso.

SEÇÃO 19

Boas práticas no stand

O app funciona melhor quando vira rotina. Estes hábitos custam segundos e mudam o resultado do pós-feira.

Durante o atendimento

- **Leia o crachá primeiro.** Antes de sentar, você já sabe se é cliente, de quem é a carteira e como está o histórico.
- **Olhe as oportunidades.** Duas informações de queda de volume valem mais que dez minutos de conversa genérica.
- **Registre na hora.** Ditar o resumo com o cliente ainda na mesa leva 20 segundos; lembrar dele no fim do dia leva muito mais.
- **Toda promessa vira pendência.** Se você disse "eu te mando", inclua a tarefa.

Ao longo do dia

- Confira os **avisos da fila** e responda "Ciente, estou indo".
- Encaminhe as demandas técnicas e financeiras **no mesmo dia**.
- Ofereça a **votação** quando o clima da conversa permitir, nunca a fornecedor.
- No fim do dia, revise as suas **visitas** e complete o que faltou.

O que evitar

- Usar o acesso de outra pessoa: o atendimento fica no nome errado.
- Salvar sem contato: sem e-mail não há agradecimento nem seguimento.
- Deixar o resumo em branco: sem ele, o histórico não serve para ninguém.

Lembre-se. Tudo o que é registrado aqui continua no CRM depois da feira: este app é uma feature do novo CRM activas, não um caderno paralelo.

SEÇÃO 20

Perguntas frequentes e suporte

Pergunta	Resposta
Posso atender um cliente que não é da minha carteira?	Pode. O atendimento fica no seu nome e o dono da carteira recebe o registro por e-mail.
O mesmo cliente pode ser atendido duas vezes?	Sim. A visita da empresa não é contada duas vezes, mas os dois atendimentos ficam registrados.
O crachá não abriu a ficha. E agora?	Busque pelo nome ou CNPJ. Se a empresa não existir na base, registre como cliente novo.
A empresa é cliente mas aparece como nova.	Provavelmente o crachá veio sem CNPJ. Peça o CNPJ ao visitante e busque na tela inicial.
Esqueci a senha no meio da feira.	Na tela de entrada, toque em "Primeiro acesso ou esqueceu a senha? Receba por e-mail".
Fiquei sem internet.	A leitura do crachá também consulta a lista de credenciais importada. Assim que a conexão voltar, confira se o atendimento foi salvo na tela de visitas.
Preciso preencher a temperatura sempre?	Não. O app só pergunta quando ela ajuda a qualificar o lead.
O cliente não quis votar.	Sem problema: escolha não enviar. A votação nunca deve ser feita no aparelho do vendedor.

Suporte durante a feira

Em qualquer tela do app, no rodapé, toque em **"Problema no app ou alguma sugestão? Falar com o suporte"**. O contato abre direto no WhatsApp de quem mantém o sistema.

Sugestões são bem-vindas. Boa parte do que existe hoje no app nasceu de pedidos da equipe durante o uso. Se algo atrapalhar o seu atendimento, avise pelo mesmo canal.