

Protocolo de Email Corporativo

MSI Distribuidora - Documento Interno

Introducao

O email corporativo e o canal formal de comunicacao da MSI Distribuidora. Diferente do WhatsApp, o email serve para registros oficiais, negociacoes formais, envio de documentos e comunicacao com clientes que exigem um canal profissional. Saber quando e como usar o email corretamente faz parte da postura profissional do vendedor.

1. Quando usar email vs WhatsApp

Use email quando:

- Enviar propostas comerciais, orcamentos ou tabelas de preco.
- Formalizar condicoes comerciais negociadas (prazo, desconto, bonificacao).
- Enviar ou solicitar documentos (contrato, ficha cadastral, nota fiscal, boleto).
- Comunicar-se com o departamento de compras de redes ou empresas maiores.
- Registrar reclamacoes ou solucoes de problemas (gera historico formal).
- Responder licitacoes ou processos de cotacao.
- Quando o cliente solicitar comunicacao por email.

Use WhatsApp quando:

- Confirmar horario de visita.
- Enviar fotos de produtos ou materiais de divulgacao.
- Dar retornos rapidos sobre disponibilidade ou prazo.
- Manter o relacionamento no dia a dia.
- Comunicacao interna rapida com a equipe.

Regra geral: se a informacao precisa ficar registrada formalmente ou pode ser usada como referencia futura, use email. Se e comunicacao rapida do dia a dia, use WhatsApp.

2. Modelos de assunto

O assunto do email e a primeira coisa que o destinatario ve. Um assunto mal escrito pode fazer seu email ser ignorado ou ir para o spam.

Regras para o assunto:

- Seja especifico. Nunca envie email com assunto "Ola" ou "Informacoes".
- Inclua o nome da empresa (MSI) para identificacao.
- Inclua o tema principal em poucas palavras.
- Use colchetes para categorizar quando necessario.

Modelos de assunto por situacao:

Proposta comercial:

- "MSI Distribuidora - Proposta Comercial [nome do cliente]"
- "Proposta Baby Club/Turma do Soninho - [nome do cliente] - [mes/ano]"

Orcamento:

- "MSI - Orcamento solicitado - [produto ou linha]"

Pedido:

- "MSI - Confirmacao de Pedido [numero] - [nome do cliente]"

Documentos:

- "MSI - Ficha Cadastral para abertura de conta"
- "MSI - Segunda via de boleto NF [numero]"

Follow-up:

- "MSI - Retorno sobre proposta enviada em [data]"
- "MSI - Acompanhamento de pedido [numero]"

Pos-venda:

- "MSI - Pesquisa de satisfacao - [nome do cliente]"
- "MSI - Agradecimento pela parceria"

Transicao (marco-abril/2026):

- "Novidade importante - evolucao da parceria Baby Club"
 - "Dados para cadastro - Terceirizei (novo fornecedor Baby Club)"
 - A partir de abril/2026, substituir "MSI" por "Terceirizei" em todos os modelos acima
-

3. Estrutura padrao do email

Todo email comercial deve seguir a mesma estrutura para transmitir profissionalismo e clareza.

Saudacao:

- Para primeiro contato: "Prezado(a) [nome],"
- Para clientes com relacionamento: "Ola, [nome],"
- Nunca use: "Oi", "E ai", "Fala", ou saudacoes excessivamente informais.

Corpo do email:

Paragrafo 1 - Contexto: explique o motivo do email em uma ou duas frases.

- "Conforme conversamos em nossa visita no dia [data], segue a proposta comercial para sua analise."
- "Estou entrando em contato para apresentar as linhas Baby Club e Turma do Soninho da MSI Distribuidora."

Paragrafo 2 - Conteudo principal: apresente as informacoes, condicoes ou solicitacoes de forma clara e organizada. Use topicos quando houver mais de tres itens.

Paragrafo 3 - Proximos passos: indique o que espera do destinatario ou o que voce fara em seguida.

- "Fico no aguardo do seu retorno ate [data] para que possamos agendar a entrega."
- "Posso entrar em contato na proxima semana para esclarecer eventuais duvidas?"

Despedida:

- "Atenciosamente," ou "Cordialmente,"

- Nunca use: "Abracos", "Beijos", "Valeu" em emails comerciais.
-

4. Assinatura de email

Todos os vendedores devem usar a assinatura padrao da MSI Distribuidora.

Modelo:

[Seu nome completo] Consultor Comercial MSI Distribuidora

Telefone: (XX) XXXXX-XXXX WhatsApp: (XX) XXXXX-XXXX Email: [seu email]@msidistribuidora.com.br

Marcas: Baby Club | Turma do Soninho

Regras da assinatura:

- Use a assinatura em todos os emails enviados, incluindo respostas.
 - Nao adicione imagens pesadas na assinatura (logos devem ter no maximo 50KB).
 - Nao inclua frases motivacionais, citacoes ou emojis na assinatura.
 - Mantenha os dados atualizados. Se mudar de telefone, atualize imediatamente.
-

5. Prazo de resposta

Prazos que voce deve cumprir:

- Emails de clientes: responda em ate 24 horas uteis.
- Emails internos (gestor, financeiro, logistica): responda em ate 4 horas uteis.
- Emails urgentes (indicados no assunto ou corpo): responda no mesmo dia.
- Se nao puder dar a resposta definitiva no prazo, envie uma mensagem intermediaria: "Recebi sua mensagem e estou verificando. Retorno com a resposta ate [data]."

Prazos que voce pode esperar dos outros:

- Financeiro (liberacao de credito, segunda via de boleto): ate 24 horas uteis.
- Logistica (informacao de entrega, rastreo): ate 12 horas uteis.
- Comercial (aprovacao de desconto, condicao especial): ate 24 horas uteis.

Se o prazo nao for cumprido, cobre uma vez por email e, se necessario, acione por WhatsApp ou telefone.

6. CC e CCO - Quando usar

CC (Com Copia):

- Use para manter alguem informado sobre o assunto sem que a pessoa precise agir.
- Exemplos: colocar o gestor em copia quando enviar uma proposta importante, copiar o financeiro quando negociar prazo de pagamento.
- O destinatario principal ve quem esta em copia.

CCO (Com Copia Oculta):

- Use quando quiser enviar o mesmo email para varias pessoas sem que uma veja o email da outra.
- Exemplo: enviar comunicado para varios clientes sem expor os emails entre eles.
- Nunca use CCO para monitorar alguem sem que a pessoa saiba (falta de etica).

Regras:

- Não coloque dezenas de pessoas em CC sem necessidade. Isso polui a caixa de entrada alheia.
 - Sempre que adicionar alguém em CC, mencione no corpo do email: "Copio o [nome] do [departamento] para ciência."
 - Ao responder um email com CC, avalie se o "Responder a todos" é realmente necessário. Na dúvida, responda apenas ao remetente.
-

7. Boas praticas gerais

- Revise o email antes de enviar. Erros de português passam uma imagem de descuido.
 - Confira o destinatário antes de clicar em enviar. Emails enviados para a pessoa errada podem causar problemas sérios.
 - Não escreva em letras maiúsculas. Na comunicação digital, isso é interpretado como gritar.
 - Não use cores, fontes diferentes ou tamanhos variados no texto. Mantenha o padrão limpo.
 - Anexos devem ser nomeados de forma clara: "Proposta_MSI_ClienteX_Marco2026.pdf" e não "doc1.pdf".
 - Limite o tamanho dos anexos a 10MB. Para arquivos maiores, use link do Google Drive ou similar.
 - Não encaminhe correntes, piadas ou conteúdo não profissional pelo email corporativo.
 - Salve emails importantes em pasta organizada. Crie pastas por cliente ou por assunto.
-

8. O que nunca fazer por email

- Nunca envie informações confidenciais sem autorização (dados financeiros, margens, custos internos).
 - Nunca discuta conflitos com colegas por email. Resolva pessoalmente ou com o gestor.
 - Nunca prometa algo por email que você não tem autonomia para cumprir.
 - Nunca use o email corporativo para fins pessoais.
 - Nunca clique em links suspeitos ou abra anexos de remetentes desconhecidos (risco de vírus e golpes).
 - Nunca responda emails de suposto "suporte técnico" pedindo senha. A empresa nunca pede senha por email.
-

Como usar este material

Revise sua configuração de email agora: atualize a assinatura conforme o modelo da seção 4 e organize sua caixa de entrada com pastas por cliente. Nos próximos emails que enviar, consulte os modelos de assunto da seção 2 e siga a estrutura da seção 3. Imprima ou salve a seção de prazos (seção 5) em local visível para não perder prazos de resposta. Este protocolo e parte da padronização da comunicação da MSI Distribuidora e seu cumprimento será avaliado periodicamente.