

Protocolo de Email Corporativo - Terceirizei

Documento interno - Equipe comercial Terceirizei

Versao 1.0 - Abril 2026

Introducao

O email corporativo da Terceirizei e o canal oficial para comunicacoes formais com clientes, distribuidores e parceiros. Na industria, o email tem peso contratual: propostas, condicoes comerciais e acordos registrados por email sao compromissos da empresa. Este protocolo garante que toda comunicacao por email seja profissional, padronizada e segura.

1. Configuracao do Email

- Endereco padrao: seunome@terceirizei.com.br

- Assinatura obrigatoria (solicite o modelo ao marketing):

[Seu Nome Completo] Consultor Comercial | Terceirizei Industria Higiene e Limpeza | Marcas Baby Club, Turma do Soninho Tel: (XX) XXXXX-XXXX Email: seunome@terceirizei.com.br
www.terceirizei.com.br

- Configure a assinatura em todos os dispositivos (computador e celular).
- Use exclusivamente o email corporativo para assuntos da empresa. Nunca use email pessoal.

2. Tipos de Email por Situacao

A comunicacao industrial por email segue padroes conforme a situacao:

Proposta comercial de volume:

- Assunto: "Proposta Comercial - Terceirizei - [Nome do Cliente] - [Mes/Ano]"
- Corpo: apresentacao breve da Terceirizei, detalhamento da proposta (produtos, quantidades, precos, condicoes), prazo de validade, proximos passos.
- Anexo: tabela de precos em PDF, catalogo se necessario.

Onboarding de novo cliente:

- Assunto: "Bem-vindo a Terceirizei - Proximos Passos - [Nome do Cliente]"
- Corpo: agradecimento, resumo do que foi acordado, documentos necessarios para cadastro, contatos da equipe (comercial, financeiro, logistica), cronograma de primeiro pedido.
- Anexo: ficha cadastral, politica comercial.

Acompanhamento de pedido:

- Assunto: "Status Pedido [numero] - [Nome do Cliente]"
- Corpo: status atualizado, previsao de producao e entrega, pendencias se houver.

Contrato ou acordo formal:

- Assunto: "Contrato de Fornecimento - Terceirizei x [Nome do Cliente]"

- Corpo: resumo dos termos, instruções de assinatura, prazo para retorno.
- Anexo: contrato em PDF.

Reativação de cliente inativo:

- Assunto: "Novidades Terceirizei - Gostaríamos de Retomar"
- Corpo: menção ao histórico do cliente, novidades desde o último contato (novos produtos, melhorias), proposta para retomada, convite para visita ou reunião.

3. Regras de Redação

- Seja formal mas acessível. Não use gírias, abreviações ou linguagem excessivamente técnica.
- Comece sempre com saudação: "Prezado [Nome]" ou "Bom dia, [Nome]".
- Va direto ao ponto no primeiro parágrafo. O destinatário deve entender o assunto em 10 segundos.
- Use parágrafos curtos (3 a 5 linhas). Emails industriais são escaneados, não lidos palavra por palavra.
- Termine com ação clara: o que você espera que o destinatário faça e até quando.
- Encerre com "Atenciosamente" ou "Fico à disposição" seguido da assinatura.
- Revise antes de enviar: erros de português e dados incorretos comprometem a credibilidade.

4. Regras de Resposta

- Responda emails de clientes em até 24 horas úteis.
- Se não tiver a resposta completa, envie um email intermediário: "Recebi sua mensagem. Estou verificando e retorno até [data]."
- Sempre responda no mesmo thread (não crie um email novo sobre o mesmo assunto).
- Quando copiar pessoas (CC), avise no corpo: "Copio [Nome] do financeiro para acompanhamento."
- Use CCO (cópia oculta) somente quando necessário proteger a privacidade de destinatários.

5. Propostas de Volume

Propostas comerciais de volume seguem formato específico:

Estrutura da proposta:

1. Cabeçalho com dados da Terceirizei e do cliente.
2. Tabela de produtos: código, descrição, apresentação, MOQ, preço unitário por faixa de volume.
3. Condições de pagamento: prazos, descontos por antecipação se aplicável.
4. Frete: CIF ou FOB, prazo de entrega estimado.
5. Validade da proposta: sempre informar (padrão: 15 dias).
6. Observações: particularidades de produção, prazo de primeira entrega.

Regras:

- Toda proposta de volume acima de R\$ 50.000 deve ser aprovada pelo gestor antes do envio.
- Preços especiais devem ter justificativa registrada.
- Não envie proposta sem antes confirmar disponibilidade de produção.

6. Contratos e Formalização

Para contratos de fornecimento:

- Use exclusivamente o modelo de contrato aprovado pelo jurídico.
- Não altere cláusulas sem autorização. Solicitações de alteração do cliente devem ser encaminhadas ao gestor.

- Envie o contrato em PDF protegido contra edição.
- Registre no Sollus o número do contrato e suas condições.
- Guarde uma cópia digital de todo contrato assinado na pasta compartilhada da equipe.

7. Onboarding de Novos Clientes

O email de onboarding é o primeiro contato formal após o fechamento:

- Envie em até 24 horas após a confirmação do pedido.
- Inclua: apresentação dos pontos de contato (comercial, produção, logística, financeiro).
- Anexe a ficha cadastral e instruções de preenchimento.
- Informe o cronograma: cadastro > análise de crédito > primeiro pedido > produção > entrega.
- Reforce os canais de comunicação e horários de atendimento.

8. Segurança e Boas Práticas

- Nunca envie dados bancários, senhas ou informações sensíveis por email sem criptografia.
- Desconfie de emails pedindo alteração de dados bancários. Confirme sempre por telefone.
- Não clique em links suspeitos. Em caso de dúvida, consulte o TI.
- Não encaminhe emails internos para pessoas externas sem autorização.
- Faça backup periódico das conversas importantes.
- Emails com informações estratégicas (preços, margens, clientes) devem ser tratados com sigilo.

9. Organização da Caixa de Entrada

- Crie pastas por cliente ou por tipo: Propostas, Contratos, Produção, Financeiro.
- Use marcadores ou estrelas para emails que precisam de ação.
- Processe a caixa de entrada duas vezes por dia: manhã e final da tarde.
- Não deixe emails sem resposta por mais de 48 horas.

Como usar este material

Use este protocolo como referência toda vez que for redigir um email para cliente, distribuidor ou parceiro. Siga os modelos de assunto e estrutura para cada tipo de comunicação. Antes de enviar qualquer proposta ou contrato, consulte o checklist deste documento. Guarde este protocolo acessível no celular e no computador. A comunicação formal bem feita diferencia a Terceirizei da concorrência.