

Direcção de Vendas e Marketing

Vendas a Retalho

Pré-Condições para Agenciamento Pós-pago

CONTEÚDO

- ✓ Objectivo do canal
- ✓ Candidatura
- ✓ Perfil ideal do agente
- ✓ Documentação necessária
- ✓ Critérios de Avaliação – documento de uso interno

Objectivo da terceirização

O objectivo da terceirização de vendas de produtos pós-pago é criar parcerias com empresas que detenham recursos e conhecimento para agir no mercado de contratos mcel, angariando e gerindo linhas pós-pago e serviços associados.

O departamento de distribuição tem então como missão ajudar o Agente pós-pago a ter rendimentos atractivos sobre as suas actividades, por forma a que possa evoluir constantemente por intermédio do uso das mais recentes estratégias e técnicas de relacionamento e prestação de serviços ao cliente.

O objectivo final é assegurar que a mcel tenha os agentes mais competitivos do mercado e que geram competitividade para a operadora.

Tipo de canal/Tipo de agentes

Esta área está segmentada de acordo com o tipo de serviços a prestar, e fit estratégico com o agente:

1. CANAL DE RETALHO ELECTRONICO (LOJAS)

Canal constituído por lojas tradicionais de elevado padrão, que estejam disponíveis a vender linhas mcel da gama Olá ou Netmovels, e associados. Estas lojas precisam estar dedicadas á venda de electrodomésticos e produtos electrónicos ou software. Função única: VENDA de novas linhas e renovações. Não presta serviços.

O objectivo estratégico da mcel neste canal é adquirir o máximo possível de agentes de elevado padrão, pelo que estrategicamente decide “abrir” o máximo possível esta área de negócio a possíveis candidatos, e até irá de forma proactiva abordar lojas que tenham potencial, para adesão ao canal. Assim, pode candidatar-se a AGENTE LOJA, **qualquer** loja que reúna os seguintes requisitos:

- Seja uma sociedade comercial legalmente registada e autorizada a operar em Moçambique (pode ser sociedade em nome individual);
- Estar dedicada a venda de electrodomésticos e produtos electrónicos, e tenha capacidade para levar avante um projecto de vendas;
- Tenha instalações com padrões de qualidade elevados (padrões visuais, padrões de serviço, padrões de marca e branding)
- Tenha sistemas de facturação electrónica para todas as transacções realizadas na loja
- Ter boa reputação no mercado local;

Nota:

A mcel reserva-se ao direito de recusar candidaturas sem necessidade de justificar os motivos



Tipo de canal/Tipo de agentes (cont)

2. CANAL DE AGENTES ESPECIALIZADOS (PRESTADORES DE SERVIÇO)

Canal constituído por agentes especializados que não sómente angariam linhas e renovam, mas também prestam serviço pós venda e estão focalizados em 100% á esta área de negocio, que constitui seu core business. Estes agentes precisam ter gestores de cliente, instalações apropriadas, e uma estrutura apropriada para prestação de serviços de pós venda aos clientes angariados.

Devido aos custos envolvidos no set-up de uma estrutura desta natureza por parte de potenciais agentes, e ao risco envolvido (margens baixas para o agente), o objectivo estratégico da mcel neste canal é adquirir um número reduzido de agentes de elevado padrão (máximo de 5 na cidade de Maputo, e um por cada uma das outras cidades), sendo que de forma proactiva a mcel irá abordar entidades já existentes que tenham potencial para adesão completarem as vagas existentes. Assim, pode candidatar-se a AGENTE ESPECIALIZADO, entidades prestadoras de serviço que reünam os seguintes pré-requisitos:

- Seja uma sociedade comercial legalmente registada e autorizada a operar em Moçambique;
- Esteja em operação há pelo menos 12 meses
- Seja empresa do grupo A, com contabilidade organizada
- Estar dedicada a esta área de negócio como core business. Focalização reflectida no tipo de activos e recursos humanos disponíveis
- Tenha capacidade financeira, e de gestão para levar avante um projecto de vendas e serviços;
- Ter boa reputação no mercado local;

Nota:

A mcel reserva-se ao direito de recusar candidaturas sem necessidade de justificar os motivos



Provas de Capacidade Financeira – AGENTE ESPECIALIZADO

Pretende-se aqui que os candidatos mostrem provas de capacidade de investir no negócio no longo prazo, pois as margens são reduzidas e por natureza só geram rentabilidade para o agente após um período de pelo menos 3 anos, ie, após o agente ter na sua carteira uma base de clientes volumosa (pelo menos acima de 5.000 clientes). Em outras palavras, sómente agentes com cash flow suficiente para aguentar resultados negativos nos primeiros anos mantêm-se fieis ao negócio e investimento. Portanto, não se pretende propriamente provas de capacidade de pagar eventuais créditos concedidos pela mcel. A razão disto é que nesta área de negócio a mcel não dá facilidades de crédito, e pelo contrário, a mcel é que fica em dívida para com os agentes pois estes recebem a sua remuneração/comissão sómente após relatórios de vendas extraídos mensalmente. Dai que a análise financeira não precisa ser profunda e não precisa de envolver balanços, etc.

Assim, as provas exigíveis são destinadas a verificar se o candidato tem capacidade de investir a sério neste negócio e leva-lo a níveis que pretendemos num agente.

Documentos requeridos:

-Apresentação de um saldo bancário mínimo de 200.000 USD, ou carta-compromisso de um banco confirmando que irá financiar o candidato nesse valor. Valor calculado com base num investimento mínimo inicial em 5 viaturas (15.000 USD cada), 12 meses de renda (2.000 USD por mes), e 12 meses de salário para 5 pessoas (1.500 USD por pessoa).

NOTA: aplicável sómente a AGENTES ESPECIALIZADOS. Os AGENTES LOJA estão isentos.



Provas de Fit Estratégico – AGENTE ESPECIALIZADO

ACTIVOS E RECURSOS HUMANOS DISPONÍVEIS

- Tenha instalações (escritórios) próprias ou alugadas para exercício das suas actividades
- Tenha pelo menos 3 viaturas próprias ou em leasing
- Tenha uma estrutura organizacional constituída por pelo menos
 - 3 vendedores
 - 1 assistente de retenção e serviço
 - 1 director comercial.

Todos trabalhando em exclusivo para esta área

NOTA: aplicável sómente a AGENTES ESPECIALIZADOS. Os AGENTES LOJA estão isentos.

Provas de Boa reputação – AGENTE LOJA E ESPECIALIZADO

Pretende-se aqui que os candidatos mostrem provas de que tem reputação na área de negócios e na sociedade no geral.

Documentos requeridos:

- Apresentação de certidão de quitação das finanças
- Apresentação de certidão de quitação do INSS
- Apresentação de carta abonatória de um banco de nomeada
- Apresentação de CVs dos proprietários/sócios da empresa, e dos gestores principais
- Não deve constar na lista negra da mcel (cliente e fornecedor);

NOTA: aplicável todos agentes, tanto AGENTES ESPECIALIZADOS como AGENTES LOJA .

Documentação adicional necessária para avaliação de propostas

- Carta de manifestação de interesse;
- Plano de negócios cobrindo os primeiros 3 anos de actividades
- Historial da empresa
- Certidão do Registo Comercial e Estatutos actualizados da empresa em original ou fotocópia autenticada
- Documentos comprovativos de quem obriga a sociedade, caso não conste nos estatutos
- Alvará de exercício de actividade

Nota:

Apos a assinatura do contrato, o Agente tem 1 (um) meses para início de actividade, sob pena de cancelamento automático do contrato.

O agente tem que fazer um mínimo de 250 contratos nos primeiros 6 meses, sob pena de cancelamento automático do contrato. Avaliação feita 6 meses após inicio do contrato.

AVALIAÇÃO

Tratando-se de candidatos das regiões, os Directores Regionais e no caso de zona sul, o Chefe de Departamento de Vendas a Retalho são os responsáveis pelo envio das propostas/recomendações ao COO. Todas propostas devem ser endossadas pelo Director de Vendas e Marketing, antes de enviadas ao COO para aprovação.

As propostas devem incluir os seguintes pontos:

- A explicação da razão da aceitação/rejeição do candidato
- Descrição da empresa, negócios e o historial
- Cópias do contrato para celebração do acordo
- Todos anexos requeridos (vide capítulo “documentação necessária p/avaliação de propostas”)

O candidato pode iniciar actividades após assinatura do contrato.

A DVM irá solicitar manifestação de interesse por parte de candidatos, colocando anúncios na imprensa e no seu Website, até 60 dias após aprovação deste documento.

Anualmente será feita uma revisão de todos agentes existentes, para retirada de agentes sem performance mínima indicada, seguida de nova colocação de manifestação de interesse na imprensa e Website, para recrutamento de agentes substitutos. Caso haja casos de performance inaceitável, esta revisão poderá ser feita antes de completo um ano, e substituição realizada com base na publicitação da “vaga”.