one Corp

GUIA PRÁTICO • BLACK FRIDAY

Prepare sua operação para vender sem parar

Um e-book prático para antecipar riscos, organizar responsáveis e preparar sua empresa para o pico de vendas.

INTERNET | WI-FI | ATENDIMENTO | PAGAMENTOS | CONTINGÊNCIA

> *A Black Friday não testa só suas ofertas. Ela testa a capacidade da operação de continuar funcionando quando a demanda aumenta.*

Use este material para definir ações concretas antes da data: o que precisa ser feito, quem será responsável e qual é o prazo.

one Corp

NESTE E-BOOK

01 Internet e segunda rota
PÁG. 3

02 Wi-Fi para equipe e clientes
PÁG. 4

03 Telefone e WhatsApp
PÁG. 5

04 Maquininhas, PIX e nota fiscal
PÁG. 6

05 Energia, sistemas e plano de contingência
PÁG. 7

06 Plano de ação para a Black Friday
PÁG. 8

COMO USAR

Como usar este e-book

A proposta é simples: leia cada tema, compare as orientações com a realidade da sua empresa e anote somente as ações que fazem sentido para a sua operação.

1. **Leia cada tema**
2. **Compare com a realidade da sua empresa**
3. **Anote só as ações que fazem sentido**

Os exemplos são ilustrativos e devem ser adaptados à estrutura, aos fornecedores e aos procedimentos da empresa.

Ao final, você encontrará **um único plano de ação** para reunir as pendências de todas as etapas. Assim, as orientações ficam em seus respectivos capítulos e o planejamento fica concentrado em um só lugar.

ANTES DE COMEÇAR

- [ ] Converse com as pessoas que executam as atividades no dia a dia.
- [ ] Use registros de falhas anteriores, quando existirem, para priorizar os riscos.
- [ ] Confirme procedimentos técnicos e operacionais com os fornecedores responsáveis.

Objetivo: sair da leitura com prioridades claras, responsáveis definidos e prazos possíveis de cumprir antes da Black Friday.

CAPÍTULO 1

Internet e segunda rota

A conexão sustenta sistemas em nuvem, pedidos, consultas e outras atividades essenciais. O ponto principal não é apenas contratar mais velocidade, mas entender o que acontece quando a conexão falha e se existe uma alternativa capaz de manter os serviços prioritários.

O QUE FAZER

- [ ] Revise os registros de quedas e lentidão e identifique horários em que o problema costuma ocorrer.
- [ ] Compare a capacidade contratada com o uso esperado durante o pico de vendas.
- [ ] Se a operação não puder parar, avalie uma segunda conexão e confirme com o fornecedor se ela depende de uma infraestrutura realmente independente.
- [ ] Agende um teste controlado da troca para a conexão reserva e registre quais serviços continuam funcionando.

EXEMPLO PRÁTICO

Uma loja depende de um sistema online para registrar vendas. Antes da campanha, o responsável técnico simula a falha da conexão principal fora do horário de pico e confirma o que continua acessível.

PONTO DE ATENÇÃO

Dois links não garantem continuidade automaticamente. A configuração, os equipamentos e as dependências precisam ser avaliados por um profissional.

CAPÍTULO 2

Wi-Fi para equipe e clientes

Uma rede pode funcionar bem em uma área e falhar em outra. Antes de aumentar o plano de internet, vale verificar a cobertura, a capacidade dos equipamentos e a separação entre o uso corporativo e o acesso de visitantes.

O QUE FAZER

- [ ] Teste o sinal nos locais onde as atividades acontecem: caixa, balcão, cozinha, estoque e áreas de atendimento.
- [ ] Mantenha a rede de visitantes separada da rede usada por sistemas e equipamentos corporativos.
- [ ] Verifique a capacidade e a posição dos pontos de acesso, além de possíveis interferências.
- [ ] Faça os testes em condições próximas às de maior movimento, sem comprometer a operação.

EXEMPLO PRÁTICO

Em um restaurante, os pedidos são feitos por tablets. Um teste identifica uma área da cozinha sem cobertura; a equipe técnica avalia o posicionamento do equipamento ou a necessidade de um ponto de acesso adicional.

PONTO DE ATENÇÃO

Lentidão no Wi-Fi pode estar ligada à cobertura, interferência, configuração ou aos próprios dispositivos. Identifique a causa antes de trocar o plano de internet.

CAPÍTULO 3

Telefone e WhatsApp

Quando chegam mais pedidos e dúvidas, o atendimento precisa ter fluxo definido. O objetivo é reduzir contatos perdidos e garantir que a e quipe saiba quem responde, por qual canal e como agir se o canal principal ficar indisponível.

O QUE FAZER

- [ ] Teste os números, ramais, filas e encaminhamentos usados pela equipe.
- [ ] Defina responsáveis por canal e por turno, incluindo intervalos e horários de maior movimento.
- [ ] Prepare respostas curtas para dúvidas frequentes e alinhe quando um caso deve ser encaminhado a outra pessoa.
- [ ] Registre uma alternativa de contato e o procedimento a seguir se a plataforma ou o número principal ficar indisponível.

EXEMPLO PRÁTICO

Uma equipe recebe muitos pedidos por telefone durante o almoço. Antes da campanha, testa a fila de chamadas, define quem cobre o intervalo e confirma para onde as ligações são encaminhadas quando ninguém atende.

PONTO DE ATENÇÃO

A capacidade necessária depende do volume esperado e do tamanho da equipe. Teste o fluxo real, não apenas se o telefone toca.

CAPÍTULO 4

Maquininhas, PIX e nota fiscal

Falhas de pagamento ou de emissão fiscal podem atrasar uma venda e gerar retrabalho. A preparação deve seguir as orientações dos fornecedores e deixar claro o procedimento para cada tipo de falha.

O QUE FAZER

- [ ] Teste os equipamentos e sistemas com os procedimentos autorizados pelos fornecedores.
- [ ] Confirme quais alternativas de pagamento estão disponíveis e em quais condições podem ser usadas.
- [ ] Verifique os acessos necessários a os sistemas de emissão fiscal e confirme com o fornecedor ou contador como agir em uma indisponibilidade.
- [ ] Oriente a equipe a conferir o status de uma transação antes de tentar cobrar novamente.

EXEMPLO PRÁTICO

Quando uma transação não apresenta confirmação, a pessoa responsável consulta o status com o procedimento indicado pela operadora antes de repetir a cobrança.

PONTO DE ATENÇÃO

Não presuma que toda maquininha aceita pagamentos offline. Siga as regras da operadora e nunca improvise registros fiscais ou financeiros.

CAPÍTULO 5

Energia, sistemas e plano de contingência

Mesmo com a conexão funcionando, a operação pode ser afetada por falta de energia, indisponibilidade de um sistema ou perda de acesso.Um plano de contingência define o que priorizar, quem acionar e como comunicar a equipe enquanto o serviço é restabelecido.

O QUE FAZER

- [ ] Identifique os equipamentos essenciais e solicite uma avaliação profissional das necessidades de proteção elétrica, incluindo nobreaks quando aplicável.
- [ ] Confirme se os backups dos sistemas relevantes estão atualizados e se os acessos necessários estão disponíveis para as pessoas autorizadas.
- [ ] Mantenha reunidos os contatos de suporte dos fornecedores envolvidos na operação.
- [ ] Defina a ordem de prioridade para retomada, quem toma decisões e como a equipe será informada.

EXEMPLO PRÁTICO

Se o sistema de pedidos parar, a pessoa responsável aciona o fornecedor, avisa a gerência e segue o procedimento previamente aprovado para registrar e recuperar os pedidos sem criar controles paralelos não autorizados.

PONTO DE ATENÇÃO

Procedimentos de energia, segurança de dados e recuperação devem ser validados com os profissionais e fornecedores responsáveis.

CAPÍTULO 6

Plano de ação para a Black Friday

Agora, reúna neste quadro apenas as pendências identificadas nos capítulos anteriores. Priorize o que pode interromper vendas ou atendimento, distribua as tarefas e estabeleça prazos que permitam testar as mudanças antes da data.

EXEMPLO PREENCHIDO

	AÇÃO DEFINIDA	RESPONSÁVELPRAZO	
Conexão reserva nunca testada	Agendar teste técnico e registrar o resultado	STATUS	
Cobertura de chamadas no almoço	Ajustar encaminhamento e testar os ramais		
Equipe sem procedimento para falha de pagamento	Confirmar o procedimento com a operadora e orientar a equipe		

SEU PLANODEAÇÃO

PENDÊNCIA IDENTIFICADA	AÇÃO QUE SERÁFEITA	RESPONSÁVEL	PRAZO	
				☐ Feito
				☐ Feito
				☐ Feito
				☐ Feito
				☐ Feito

Dica: marque uma tarefa como concluída somente depois de executar e validar o teste ou procedimento combinado.

one Corp

ÚLTIMO PASSO

Sua operação está preparada para o pico?

A preparação fica mais simples quando cada risco tem uma ação,uma pessoa responsável e um prazo. Use o plano acima para acompanhar o que falta e alinhar as equipes antes da Black Friday.

Conectividade também faz parte do seu plano de vendas.

Se sua empresa precisa avaliar a conexão principal, uma segunda rota ou a estrutura de telefonia, converse com um especialista e planeje com antecedência.

Fale com um especialista

Material orientativo. As soluções adequadas dependem da estrutura, dos fornecedores e dos requisitos específicos de cada empresa. Confirme procedimentos técnicos, financeiros e fiscais com os profissionais responsáveis.