

# CRC – Central de Relacionamento com o Cliente

## EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

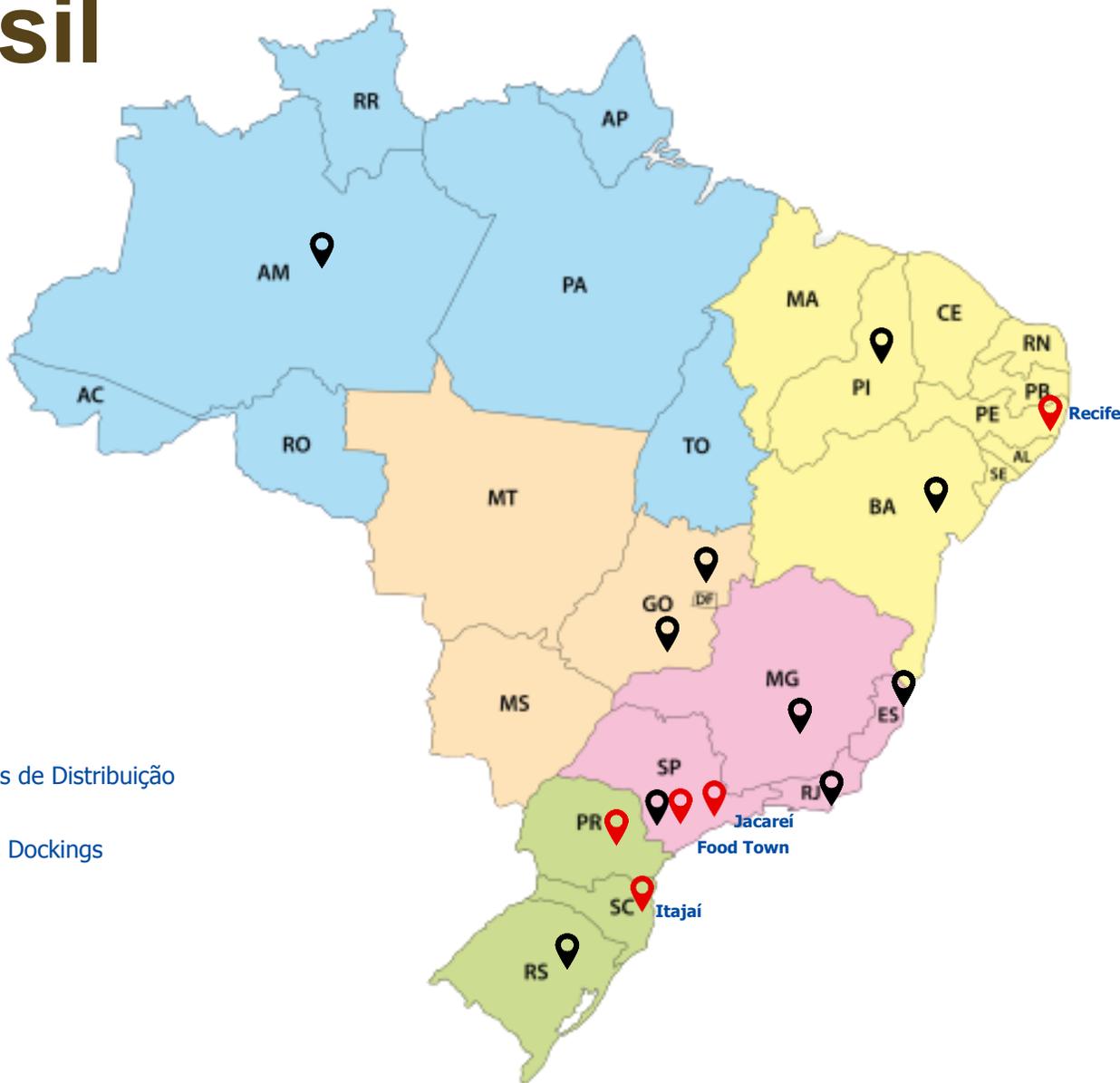


# Conheça a **MARTIN BROWER**



# Martin Brower

## Brasil



 5 Centros de Distribuição

 10 Cross Dockings

**30.000**  
Entregas Mensais

**+4.600**  
Restaurantes

**+1200**  
Colaboradores  
MB

**+550**  
Funcionários 3<sup>os</sup>

**+520 Caminhões**  
(220 próprios e +300 terceiros)



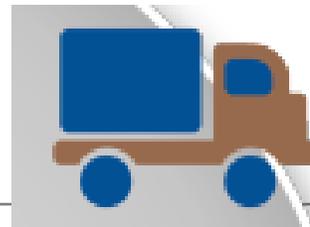
# Nossos serviços



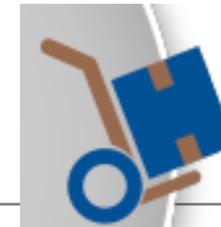
Programação e planejamento de compras



Presença nacional



Coleta de Fornecedores



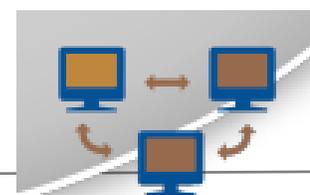
Recebimento e armazenagem em 3 temperaturas



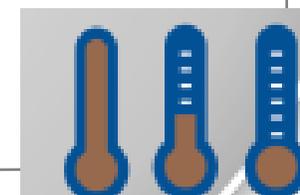
Apresentação mensal de indicadores de eficiência operacional



Relatórios gerenciais por restaurante e por fornecedor



Gestão integrada via Web



Distribuição em veículos com 3 temperaturas

Atendimento personalizado para redes de restaurantes



Importação e exportação de produtos



Armazém certificado com SIF e ISO14001



Regimes fiscais especiais



# CRC – Central de Relacionamento com o Cliente

O cliente tem um time exclusivo para contato com a Martin Brower que está treinado e disponível para ajudar em todas as informações e dúvidas que possam surgir, além de auxiliar em todas as questões referentes ao atendimento, produtos e logística da rede.

A nossa missão é gerar a melhor experiência para você cliente.

## Canais Atendimento

Telefone: **0800-077-6227**

Atendimento de segunda-feira à sábado, das 08:00 as 17:00

Email: [cinopolis.crc@martinbrower.com.br](mailto:cinopolis.crc@martinbrower.com.br)

Portal de pedidos: <http://portal.martinbrower.com.br/>



# Parceria Martin Brower – Cinépolis

- Estamos juntos há 8 anos, início da parceria em 2014;
- Atualmente atendemos 59 cinemas;
- Entregamos mensalmente uma média de 100.000kg e 11.500 caixas apenas para os cinemas Cinépolis;
- Temos 220 itens ativos, pedidos e abastecidos semanalmente em nosso CD de faturamento e transferidos para os demais CDs;
- Entregas com janelas fixas semanais.



**cinépolis**



No portal de pedidos da Mb, a loja tem acesso a informações de:

The screenshot displays the Mb portal dashboard with the following sections:

- HOME** (top navigation)
- MINHAS ENTREGAS** (empty)
- PRÓXIMO PEDIDO** (empty, text: "Não existem pedidos.")
- HOJE** (today's notifications):
  - 07 MAI: COMUNICADO TELEFONIA - 0800 MB (07/MAI a 31/DEZ) - Informativo
  - 05 ABR: COMUNICADO IPC - VALIDADE (05/ABR a 30/JUN) - Informativo
- Weather** (bottom bar):
  - HOJE - 16°C (SÃO PAULO, SP)
  - DOMINGO - 19°C
  - SEGUNDA-FEIRA - 20°C
  - TERÇA-FEIRA - 20°C
  - QUARTA-FEIRA - 19°C
  - QUINTA-FEIRA - 20°C
- DESVIO DO GC** (empty)
- DESVIO DE PRODUTOS** (table with columns: FAMILIA DE PRODUTOS, PLAN, PEDIDO, DIF, %)
- DESVIO DE MOC - BANKING** (empty)
- Informativos** (calendar view):
  - Junho: INFORMATIVO - FINANCEIRO (01/JUN a 07/JUN)
  - Melo: COMUNICADO TELEFONIA - 0800 MB (07/MAI a 31/DEZ)
- Ocorrências** (empty)
- Campanhas** (empty)
- Financeiro** (table of payments):

BOLETO A PAGAR	Valor	Status
02/JUL Pedido 3914400	-R\$3.681,84	Em Aberto
25/JUN Pedido 3905637	-R\$4.380,79	Em Aberto
18/JUN Pedido 3896038	R\$2.816,61	Pago

- Próximo Pedidos
- Financeiro
- Campanhas
- Informativos
- Ocorrências
- Gestão de Senhas



## MINHAS ENTREGAS

PREVISÃO

22/04, entre 07:01 e 08:01

Previsão de Entrega



## PRÓXIMO PEDIDO

FECHAMENTO EM:



11:10

EM ABERTO

ENTREGA PREVISTA DESTE PEDIDO:

## HOJE

25  
ABR

## FINANCEIRO

25/ABR a 02/MAI **Informativo** Prezados Clientes, Anexo documento do departamento financeiro referente ao expediente...

09  
ABR

## FERIADO

09/ABR a 02/MAI **Informativo** Prezados franqueados e gerentes, No dia 01/05 (quarta-feira) teremos o feriado do...

## Colocação de pedidos

- Todo cinema possui uma data pré determinada para inclusão do seu pedido e recebimento da entrega.
- **Atenção:** O horário para efetivação do pedido é até as 11h10 (horário Oficial de Brasília) da data de grade definida. Após este horário o sistema não aceita inclusões e o acesso é interrompido.
- A liberação da próxima grade é realizada no período da tarde, após efetivação do último pedido disponível. O cinema terá até o dia de fechamento para a inclusão do mesmo, totalizando 7 dias para manutenção.
- Caso não efetive o pedido até o horário programado, o mesmo será zerado automaticamente.
- Toda entrega solicitada junto ao CRC fora do dia e horário programado, será considerado como pedido extra e ficará sujeito à disponibilidade de estoque, negociação de data e horário de entrega e a cobrança de custos adicionais.

# Procedimentos de entregas

- Os horários das entregas são definidos levando-se em consideração as restrições de tráfego, restrição de circulação de veículo e restrições dos locais onde os cinemas estão dispostos.
- Poderemos ter alterações no período de entrega, neste caso o CRC entrará em contato via e-mail para negociação prévia.

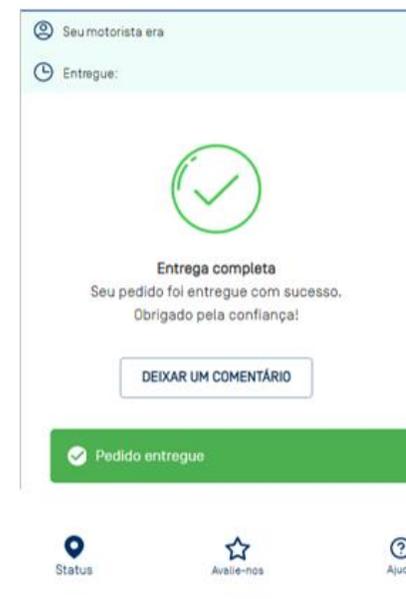
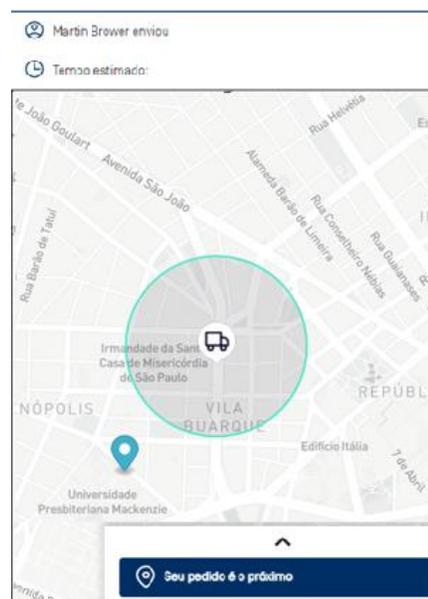
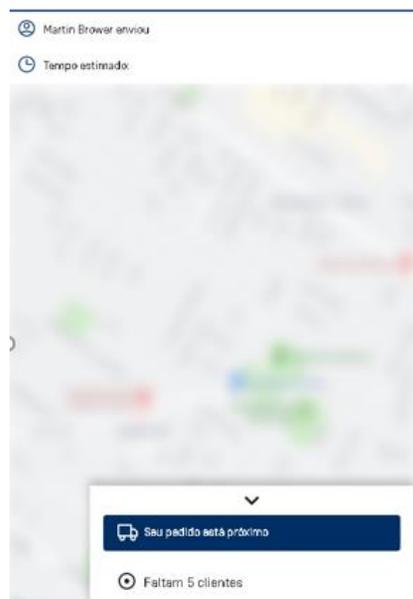
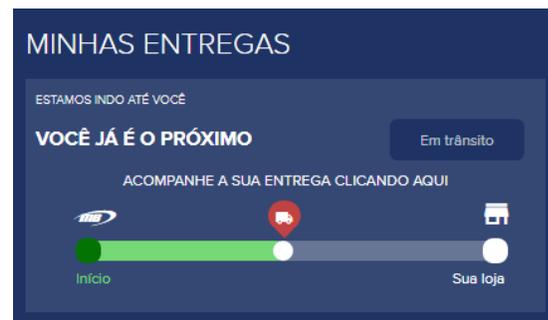
- Manhã: 07h00 (único horário agendado, sendo a primeira entrega da rota);
- Período da manhã: Das 08h00 às 11h00
- Período da tarde: Das 14h00 às 18h00;
- Período da noite: Das 18h00 às 22h00.

\*Caso no ato da entrega o cinema esteja fechado ou impossibilitado de receber a mercadoria, devido a se tratar de uma rota compartilhada, o veículo seguirá para as próximas entregas e para o retorno e efetivação da mesma é plausível de cobrança de frete retorno.

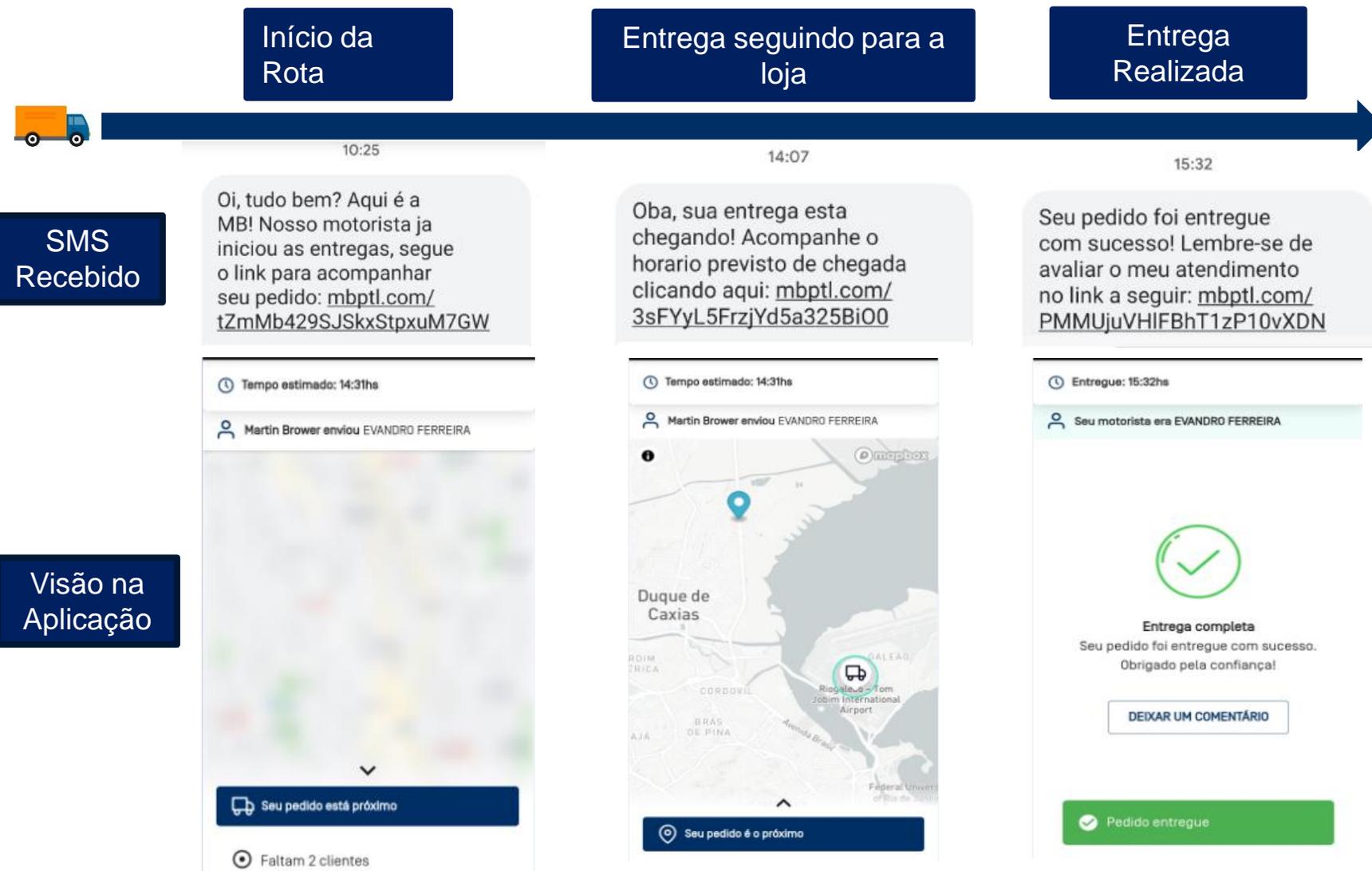


# Acompanhamento de entregas - Portal

- O cinema tem a opção de acompanhar a programação e status da entrega em tempo real diretamente no portal. Na tela inicial, na opção “MINHAS ENTREGAS” no dia programado de entrega, será apresentado mensagens para acompanhamento de cada etapa, até a conclusão.



# Acompanhamento de entregas - SMS



SMS Recebido

Visão na Aplicação

Enviar para o CRC telefone de contato para recebimento das informações



# RCS - Mobile

The screenshot shows the RCS Mobile app interface for delivery confirmation. At the top, there is a dark blue header with a back arrow, the MIB logo, and the text "Restaurante XXX". Below the header, the text reads "Restaurante, por favor entre com sua senha para confirmar a entrega". There is a text input field with the placeholder "Entre com a senha da Loja". Below the input field are two buttons: a blue button labeled "CONFIRMAR SENHA" and a green button labeled "LER QR CODE". At the bottom, there are two more buttons: an orange button labeled "POSTEGAR ENTREGA" and a red button labeled "CANCELAR ENTREGA".

Dispositivo utilizado para início da entrega, neste aparelho é possível:

- Confirmar a aferição da temperatura;
- Itens faturados em nota fiscal;
- Apontamentos de qualquer ocorrência na entrega (Falta física ou Recusa recebimento avarias);
- Registro de observações pertinentes à entrega;
- Confirmação e assinatura do recebimento;
- Pesquisa de satisfação.

As ocorrências registradas nesta ferramenta são autorizadas de forma automática e ficam disponíveis no portal para consulta.

\*A senha inicial do RCS é padrão, então para maior confiabilidade da entrega é importante a alteração, podendo ser feita no portal de pedidos no campo de gestão de senhas.

# Registro de Ocorrência – Portal MB

- No portal é possível o registro de ocorrências conforme os motivos abaixo. Os registros com esses motivos serão analisados pelas áreas responsáveis para posterior ressarcimento financeiro.
- Importante se atentar aos prazos para cada tipo de ocorrência.

## CADASTRO DE OCORRÊNCIA

RECLAMAÇÃO  PRODUTO  **NA ENTREGA**

- Recusa Receb Produto - Sem data validade
- Recusa Receb Produto - Erro Pedido Rest
- Aceite Condicional Temperatura
- Aceite Condicional Shelf Life

## CADASTRO DE OCORRÊNCIA

RECLAMAÇÃO  PRODUTO  **PÓS ENTREGA**

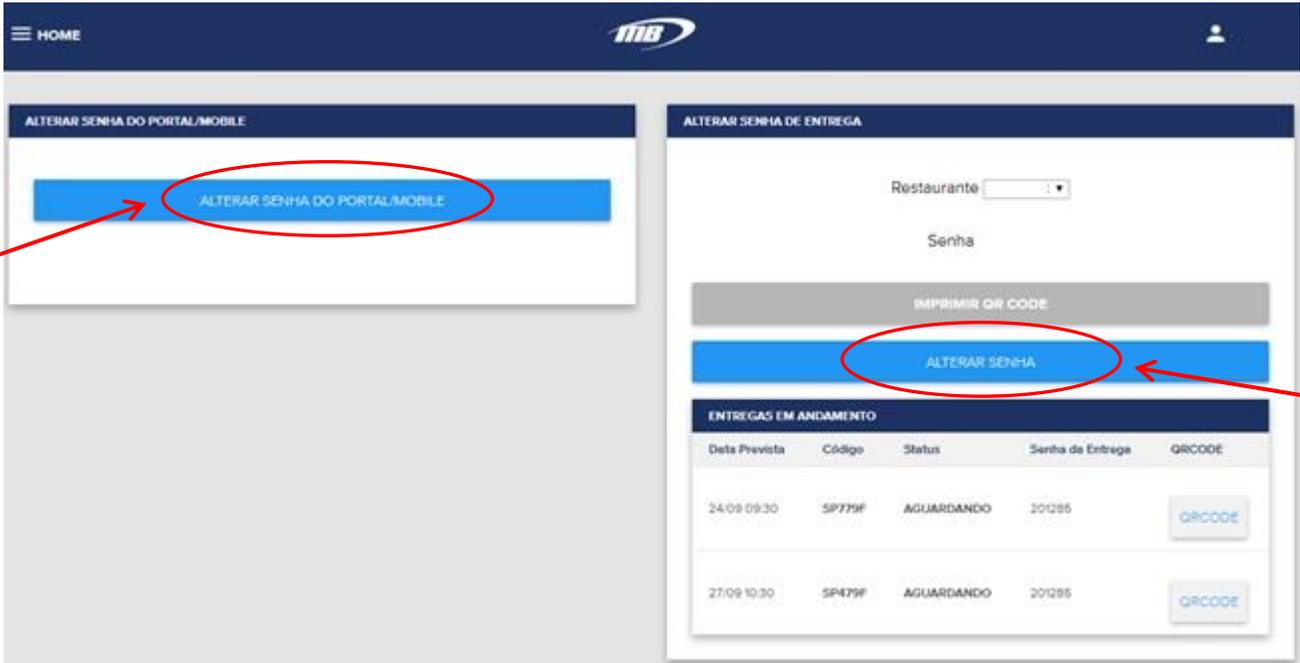
- Recl.Produto - Qualidade (pós-entrega)
- Recl.Produto-Sem Data Valid(pós-entrega)
- Stock Recovery / Recall (pós-entrega)
- Sintomas suspeita intoxicação (produtos)
- Corpo estranho (produto pós-entrega)

	DESCRIÇÃO	Prazo pra abertura
NA ENTREGA	Recusa Receb Produto - Erro Pedido Rest	72h
	Aceite Condicional Temperatura	
	Aceite Condicional Shelf Life	

PÓS ENTREGA	Recl.Produto - Qualidade (pós-entrega)	Até o vencimento do produto
	Recl.Produto-Sem Data Valid(pós-entrega)	
	Stock Recovery / Recall (pós-entrega)	
	Sintomas suspeita intoxicação (produtos)	
	Corpo estranho (produto pós-entrega)	

# Consulta e alteração de senha – Gestão de Senhas

- **Gestão de Senhas:** Nesta opção o restaurante altera a senha de acesso ao portal e a senha de recebimento de entregas (RCS).



The screenshot displays the MIB system interface with two main sections for password management. The left section, titled 'ALTERAR SENHA DO PORTAL/MOBILE', features a blue button labeled 'ALTERAR SENHA DO PORTAL/MOBILE' circled in red, with a red arrow pointing to it from the text 'Senha do Portal'. The right section, titled 'ALTERAR SENHA DE ENTREGA', includes a dropdown menu for 'Restaurante', a 'Senha' input field, a greyed-out 'IMPRIMIR QR CODE' button, and a blue button labeled 'ALTERAR SENHA' circled in red, with a red arrow pointing to it from the text 'Senha do RCS'. Below these sections is a table titled 'ENTREGAS EM ANDAMENTO' with columns for 'Data Prevista', 'Código', 'Status', 'Senha de Entrega', and 'QR CODE'. The table contains two rows of pending deliveries.

Data Prevista	Código	Status	Senha de Entrega	QR CODE
24/09 09:30	SP779F	AGUARDANDO	201285	QR CODE
27/09 10:30	SP479F	AGUARDANDO	201285	QR CODE

- A alteração de senha do RCS Mobile é válida a partir do próximo pedido efetivado, para entregas em andamento o sistema é carregado com a senha atual na hora da efetivação do pedido.

# QR CODE - Recebimento sem senha RCS

- O restaurante tem a opção de imprimir o código QR CODE da senha cadastrada para recebimento de entregas, desta forma não será necessário a digitação no aparelho. O motorista realizará a leitura do código no RCS Mobile e dará início à entrega.
- Esta opção agiliza o recebimento caso o responsável não esteja no local no momento da entrega.
- Caso a senha do RCS seja alterada, lembramos que será necessário nova impressão do código, pois este mudará conforme a senha é trocada.



ALTERAR SENHA DE ENTREGA

Restaurante

Senha

IMPRIMIR QR CODE

ALTERAR SENHA



CANCELAR IMPRIMIR

- No momento essa opção está desabilitada, para melhorias sistêmicas.





**MARTIN BROWER**

---

Facilitar a gestão de  
excelentes restaurantes

