Manual do CRM Besser

Manual de utilização: cadastro de clientes, proposta comercial e pedido de venda — passo a passo.

Versão de setembro de 2026 · **crm.metalurgicabesser.com.br**

Este manual mostra, clique a clique, as três tarefas do dia a dia comercial no CRM: **cadastrar um cliente**, **gerar uma proposta em PDF** e **transformar a proposta em pedido de venda**. As regras comerciais (comissão, prazos, frete) **não** estão aqui: ficam na Política comercial do representante. As telas usam dados fictícios. Os círculos vermelhos numerados nas imagens indicam onde clicar, na ordem.

Conteúdo

1. Entrar no sistema
2. Cadastrar um cliente
3. Gerar uma proposta
4. Gerar o PDF e enviar ao cliente
5. Pedido de venda
6. Dúvidas frequentes

Quem pode fazer o quê

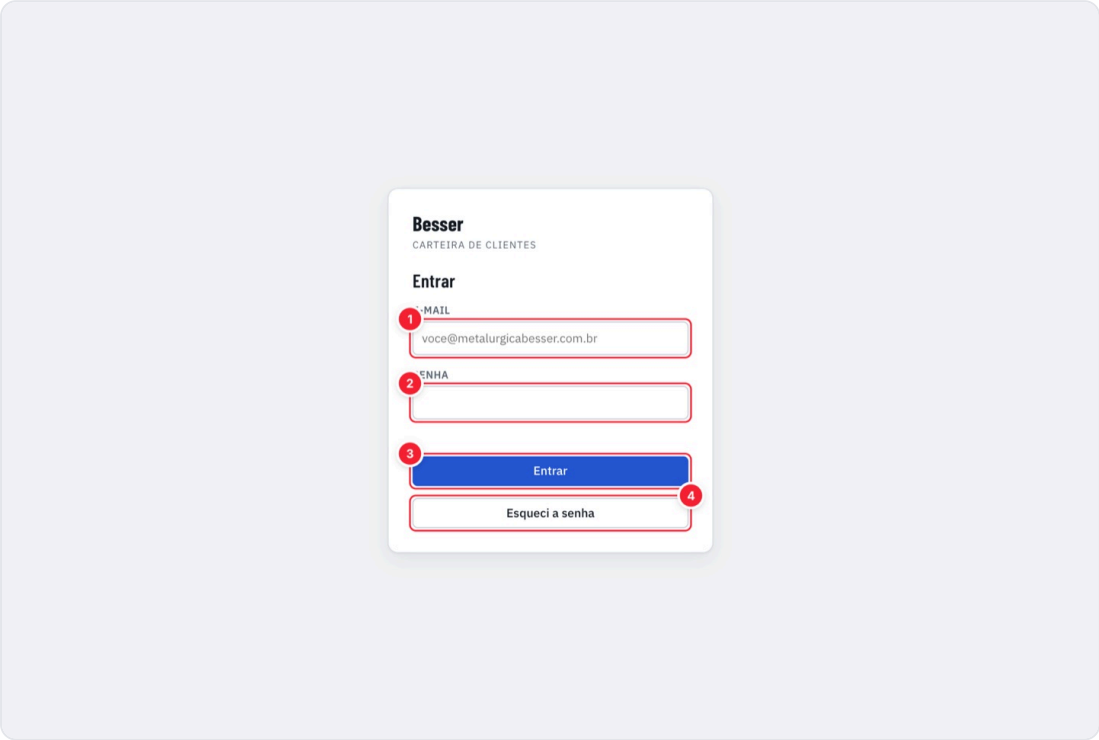
TAREFA	REPRESENTANTE	EQUIPE INTERNA
Cadastrar e editar clientes	Sim — só os seus	Sim — todos
Criar proposta e gerar o PDF	Sim	Sim
Converter proposta em pedido / criar pedido	Não	Sim
Avançar o pedido (produção, pronto, entregue)	Não — só acompanha	Sim
Baixar o catálogo	Sim	Sim

Ao longo do manual: TODOS vale para qualquer usuário · REPRESENTANTE detalhe específico do representante · EQUIPE INTERNA só para vendedor, gerente e dono.

1 Entrar no sistema TODOS

Funciona no computador e no celular, em qualquer navegador (Chrome, Safari, Edge). Não precisa instalar nada.

1. Abra o navegador e digite o endereço **crm.metalurgicabesser.com.br**.
2. No campo **E-mail**, digite o e-mail que a Besser cadastrou para você.
3. No campo **Senha**, digite a sua senha. No primeiro acesso, use a senha temporária que você recebeu.
4. Clique em **Entrar**.



Tela de entrada: e-mail (1), senha (2), Entrar (3). Se esqueceu a senha, use o botão 4.

Trocar a senha temporária (faça no primeiro acesso)

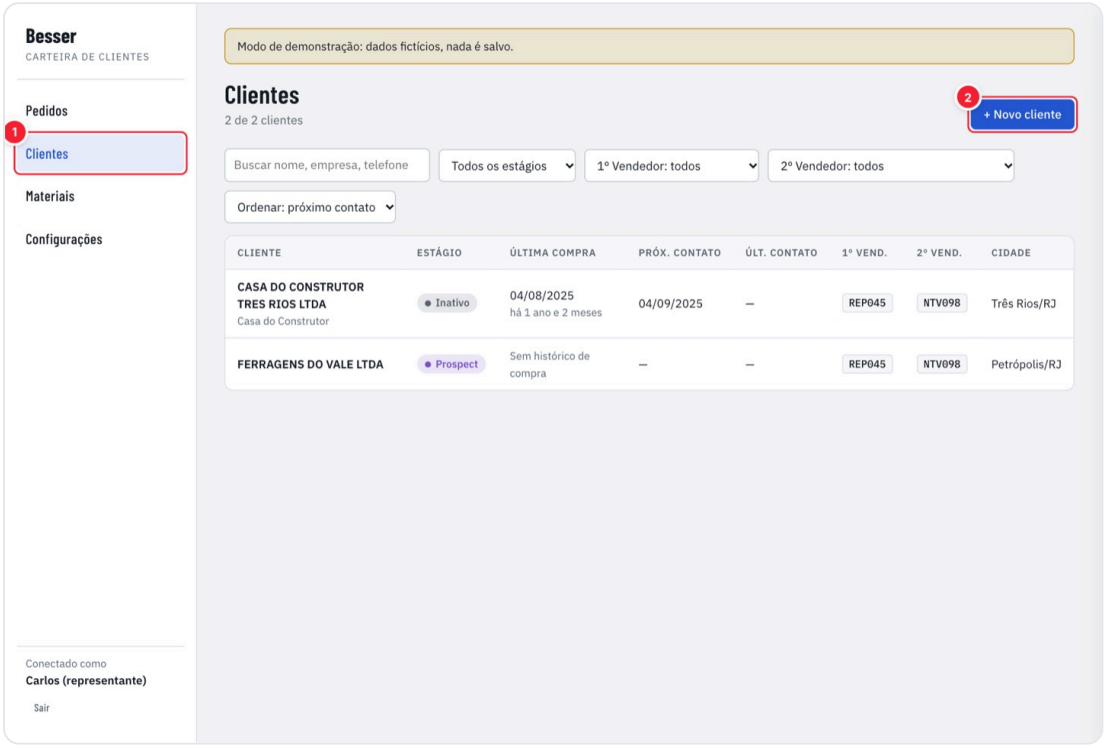
1. No menu da esquerda, clique em **Configurações**.
2. No quadro **Sua conta**, clique em **Trocar senha**.
3. Abra o seu e-mail. Chegará uma mensagem com um link. Clique no link, digite a senha nova e confirme.

> **Esqueci a senha**
> Na tela de entrada, digite o seu e-mail e clique em **Esqueci a senha**. O link para criar uma senha nova chega no seu e-mail (confira também a caixa de spam).

2 Cadastrar um cliente TODOS

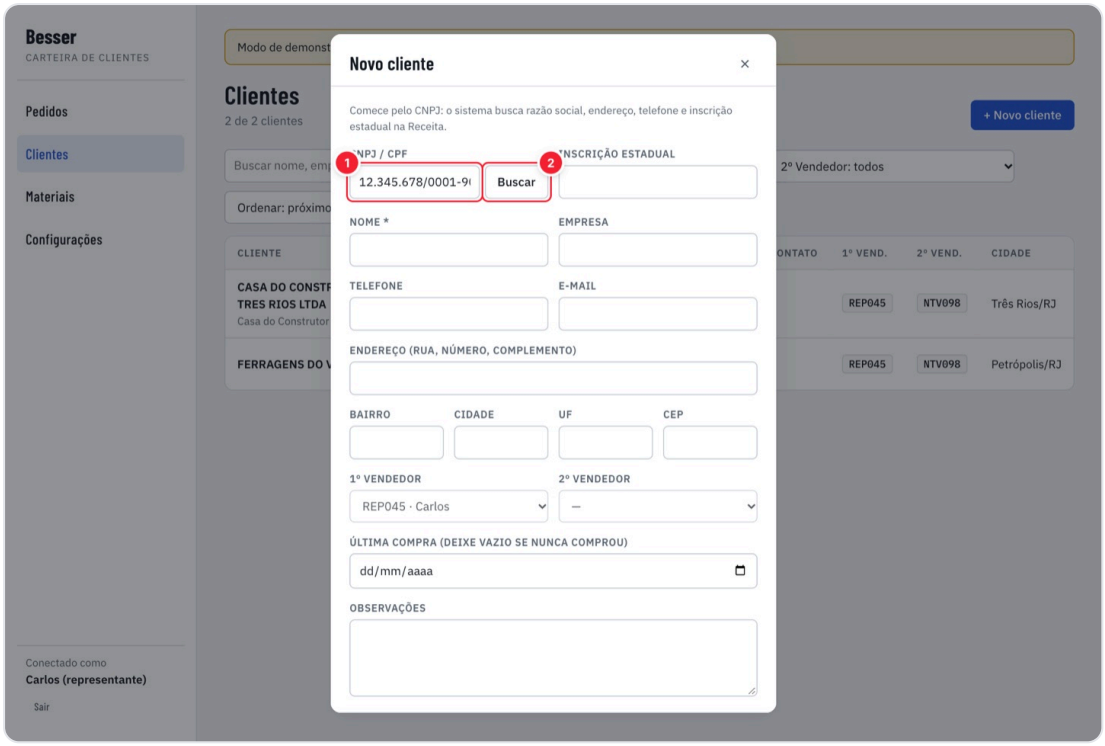
Você digita só o CNPJ e o sistema busca o restante na Receita Federal. Toda proposta precisa de um cliente cadastrado, então este é sempre o primeiro passo.

1. No menu da esquerda, clique em **Clientes**.
2. Antes de cadastrar, digite parte do nome ou o CNPJ no campo **Buscar nome, empresa, telefone, CNPJ...** para confirmar que o cliente ainda não existe.
3. Clique no botão azul **+ Novo cliente**, no canto superior direito.



Menu Clientes (1) e botão + Novo cliente (2).

4. No campo **CNPJ / CPF**, digite o CNPJ do cliente (com ou sem pontos e traços).
5. Clique em **Buscar** (ou aperte Enter). Em poucos segundos o sistema preenche razão social, nome fantasia, Inscrição Estadual, endereço, bairro, cidade, UF, CEP, telefone e e-mail.

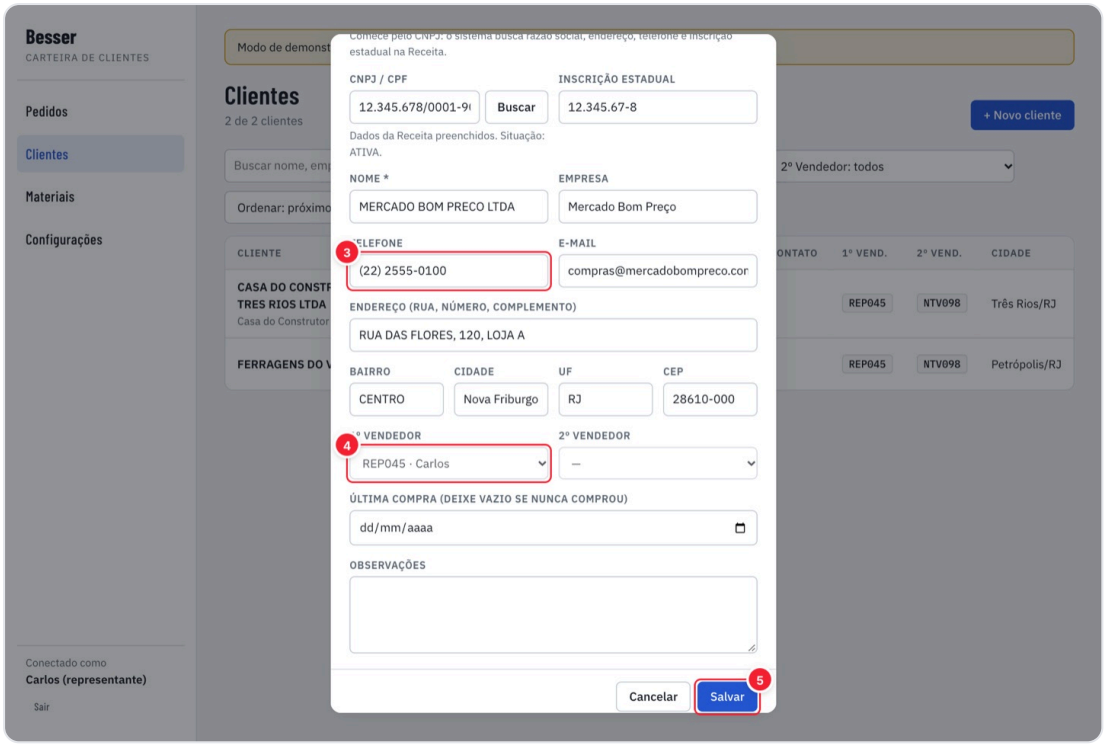


Digite o CNPJ (1) e clique em Buscar (2).

Leia a mensagem que aparece embaixo do CNPJ

- **"Situação na Receita: BAIXADA / INAPTA / SUSPENSA"** (em vermelho): a empresa não está ativa. Não siga com a venda sem falar com a Besser.
- **Aviso de CNPJ já cadastrado:** o cliente já existe. Clique em **Cancelar** e procure por ele na lista.
- **"Inscrição Estadual não encontrada":** o cliente pode ser isento. Se ele tiver I.E., digite à mão.
- Se a busca falhar, espere um minuto e clique em **Buscar** de novo (a consulta pública aceita poucas buscas por minuto). Em último caso, preencha à mão.

6. **Confira e complete os dados.** O telefone e o e-mail da Receita costumam ser do contador. Troque pelo **Telefone** (de preferência WhatsApp) e **E-mail** de quem compra.
7. Confira o **1º Vendedor**.
   - REPRESENTANTE já vem com o seu código (REPxxx) e não pode ser alterado. É isso que faz o cliente aparecer só para você.
   - EQUIPE INTERNA escolha o código de quem atende o cliente (PRO001, TLVxxx, REPxxx...).
8. Deixe **Última compra** vazio se o cliente nunca comprou. Use **Observações** para anotar o nome do comprador, horário de entrega etc.
9. Clique em **Salvar**. Aparece o aviso "Cliente cadastrado" e a ficha do cliente abre do lado direito.



Dados preenchidos pela Receita. Ajuste o telefone (3), confira o 1º Vendedor (4) e clique em Salvar (5).

> **REPRESENTANTE** **Etiqueta “Criar no Nomus”**
>
> O cliente cadastrado por representante fica com a etiqueta vermelha **Criar no Nomus**. Ela apenas avisa a equipe interna para abrir o cadastro no sistema da fábrica. Você não precisa fazer nada e já pode criar a proposta.

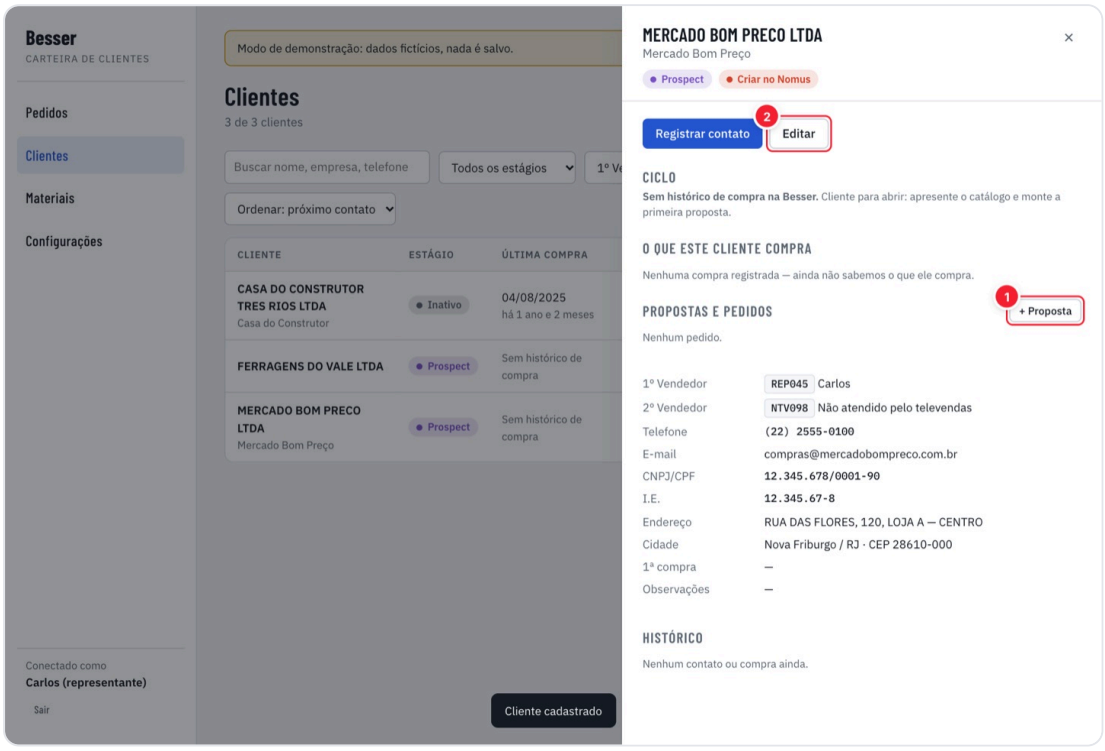
Corrigir um cadastro

1. Em **Clientes**, clique na linha do cliente. A ficha abre do lado direito.
2. Clique em **Editar**, corrija e clique em **Salvar**. Se faltar endereço ou I.E., clique em **Buscar** ao lado do CNPJ: o sistema preenche só os campos vazios.

3 Gerar uma proposta TODOS

A proposta recebe um número automático no formato **CP 00000** quando é salva.

1. Em **Clientes**, clique na linha do cliente para abrir a ficha.
2. No bloco **Propostas e pedidos**, clique em **+ Proposta**. O formulário abre com o cliente já escolhido.



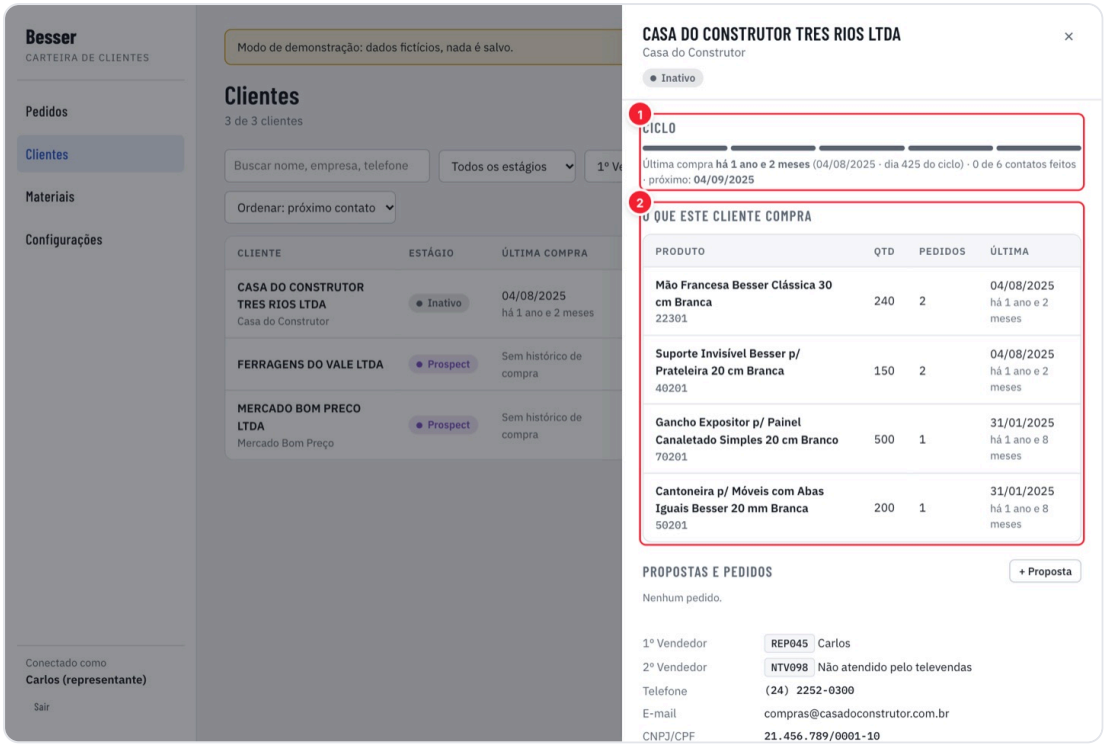
Ficha do cliente: + Proposta (1). O botão Editar (2) corrige o cadastro.

Outro caminho: menu **Pedidos** → botão **+ Nova proposta**. Nesse caso, escolha o cliente no campo **Cliente ***.

Ler a ficha antes de visitar

A ficha diz quem é o cliente para a Besser. Olhe dois blocos antes de ligar ou visitar:

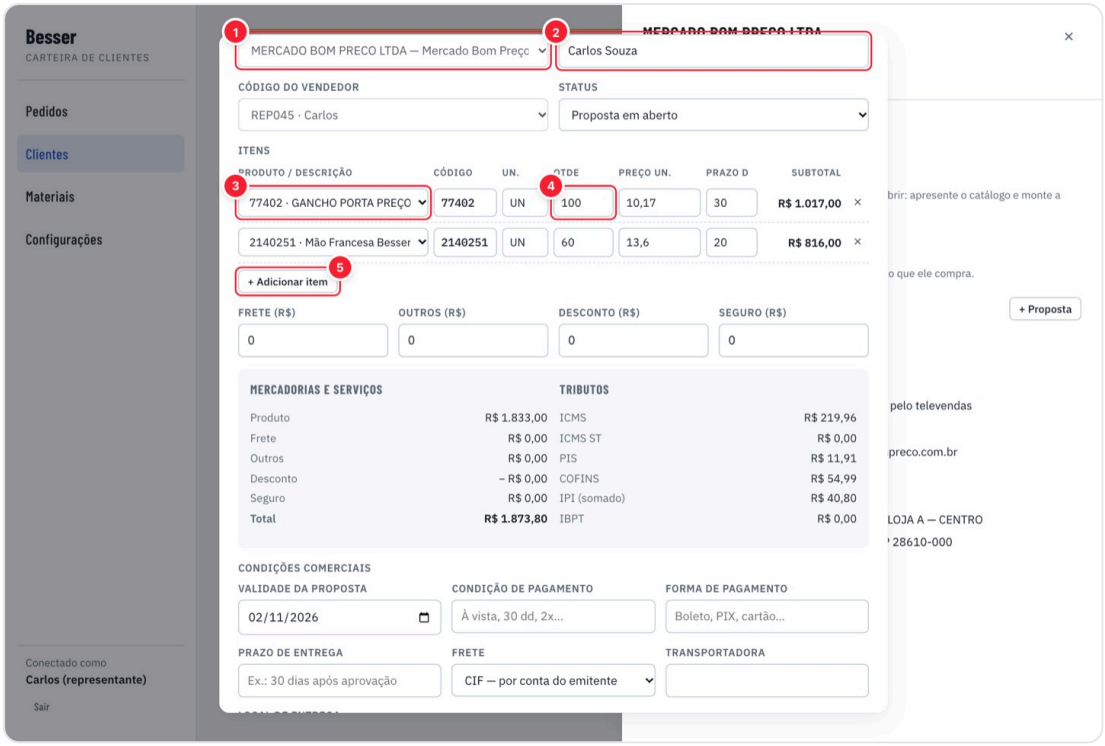
1. **Ciclo** mostra a **última compra** e há quanto tempo foi (“há 1 ano e 2 meses”). Se aparecer **“Sem histórico de compra na Besser”**, é cliente para abrir: apresente o catálogo e monte a primeira proposta.
2. **O que este cliente compra** lista os produtos que ele já levou: quantidade total, em quantos pedidos e quando foi a última vez. É o argumento pronto para a visita (“vocês compravam mão francesa 30 cm branca, quer repor?”). A lista é atualizada automaticamente pelo faturamento da fábrica.



Última compra e há quanto tempo (1) e os produtos que o cliente já comprou (2). Na lista de clientes, a coluna Última compra traz a mesma informação resumida.

Cabeçalho e itens

3. Confira o **Cliente** e a **Data de emissão** (vem com a data de hoje). O campo **Número** fica como “gerado ao salvar”.
4. Em **Vendedor / representante**, digite o seu nome como deve sair no PDF.
5. Clique em **+ Adicionar item**. Na lista **Produto / descrição**, escolha o produto. Os produtos estão agrupados por linha e mostram o código. O sistema preenche sozinho código, unidade, preço da tabela e prazo.
6. Digite a quantidade em **Qtde**. O subtotal da linha é calculado na hora.
7. Repita os passos 5 e 6 para cada produto. Para tirar um item, clique no **×** no fim da linha.



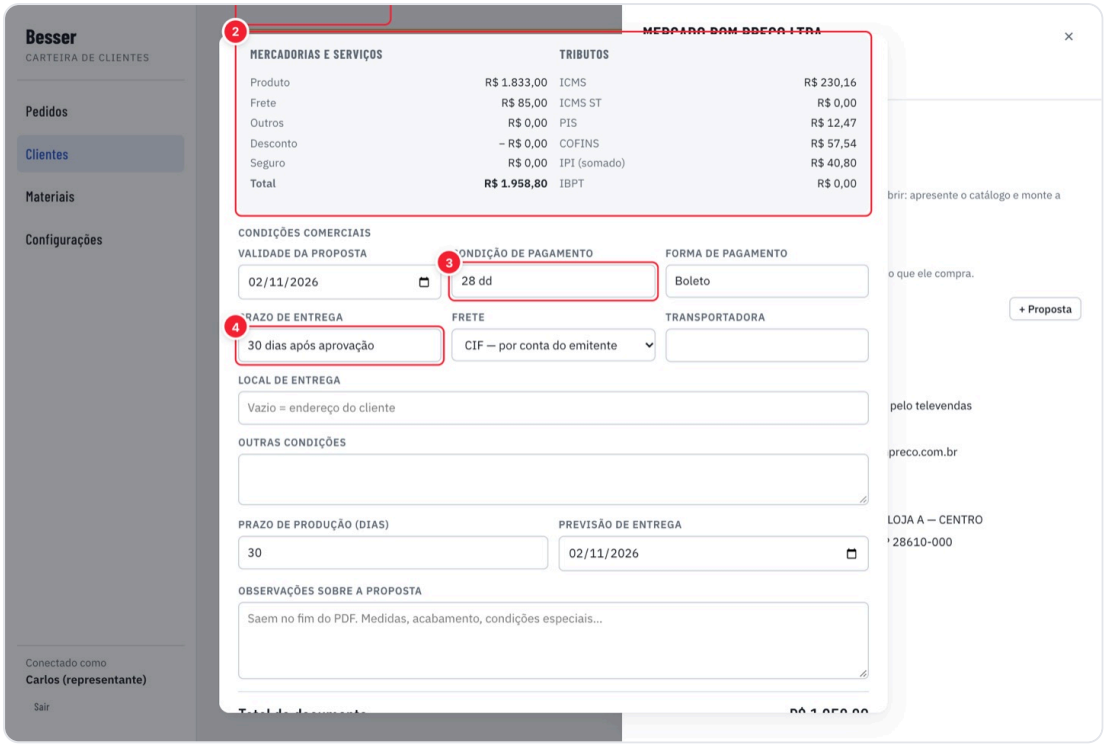
Cliente (1), nome do vendedor (2), produto (3), quantidade (4) e + Adicionar item (5).

> **Produto fora do catálogo ou sem preço**
>
> Na lista de produtos, escolha **— digitar —** e escreva a descrição completa, o código (se houver) e o preço unitário. Alguns produtos do catálogo ainda estão sem preço: consulte a Besser antes de enviar a proposta.

Valores e condições comerciais

8. Preencha, se houver, **Frete (R$)**, **Outros (R$)**, **Desconto (R$)** e **Seguro (R$)**. O quadro de resumo (mercadorias e tributos) e o **Total do documento** se atualizam sozinhos.

9. Em **Condições comerciais**, preencha:
   - **Validade da proposta** — vem com 30 dias; ajuste se precisar.
   - **Condição de pagamento** (ex.: À vista, 28 dd, 2x) e **Forma de pagamento** (Boleto, PIX, cartão).
   - **Prazo de entrega** (ex.: 30 dias após aprovação).
   - **Frete**: CIF (por conta da Besser), FOB (por conta do cliente) ou retirada. Se souber, informe a **Transportadora**.
   - **Local de entrega**: deixe vazio para usar o endereço do cadastro.

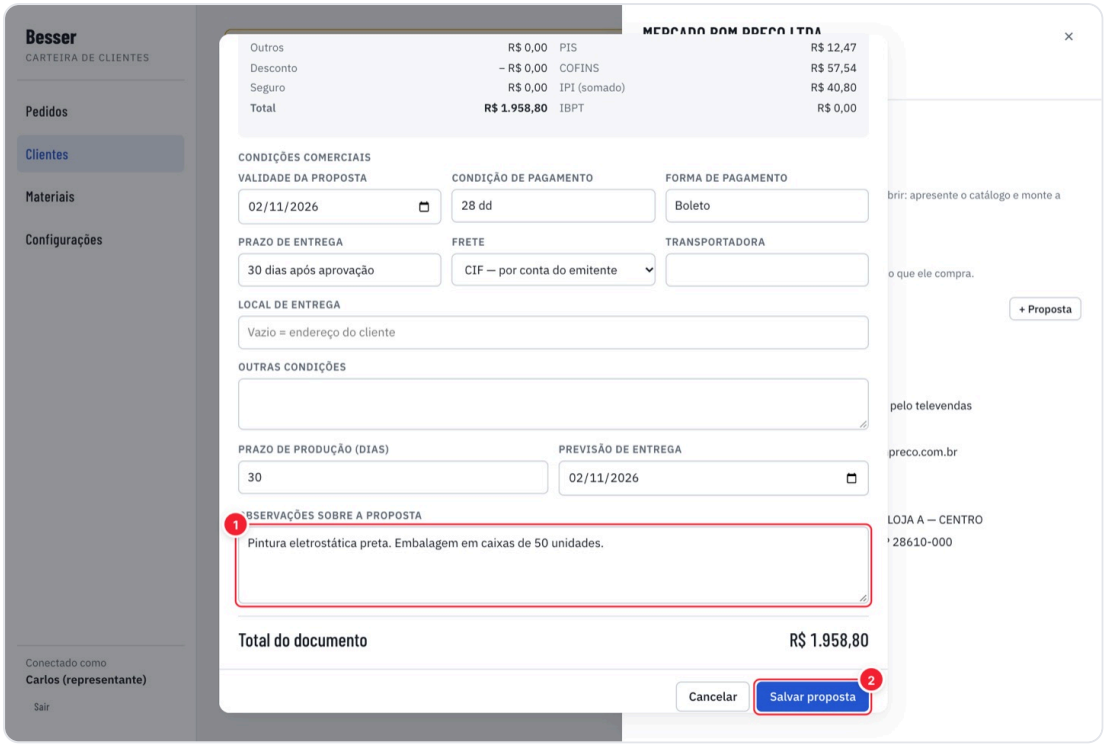


Frete (1), resumo automático (2), condição de pagamento (3) e prazo de entrega (4).

> **O que escrever em cada campo**
>
> As regras de pedido mínimo, frete, prazo, desconto e comissão estão em um documento separado, a Política comercial do representante. Exemplos de preenchimento: primeira compra → Condição **À vista**, Forma **PIX**; cliente com cadastro aprovado → Condição **28/42 ddl**, Forma **Boleto**.

10. Em **Observações sobre a proposta**, escreva o que deve sair no fim do PDF: cor, acabamento, embalagem, combinações especiais.

11. Clique em **Salvar proposta**. O sistema gera o número CP e a proposta aparece no menu **Pedidos**, na coluna **Propostas**.

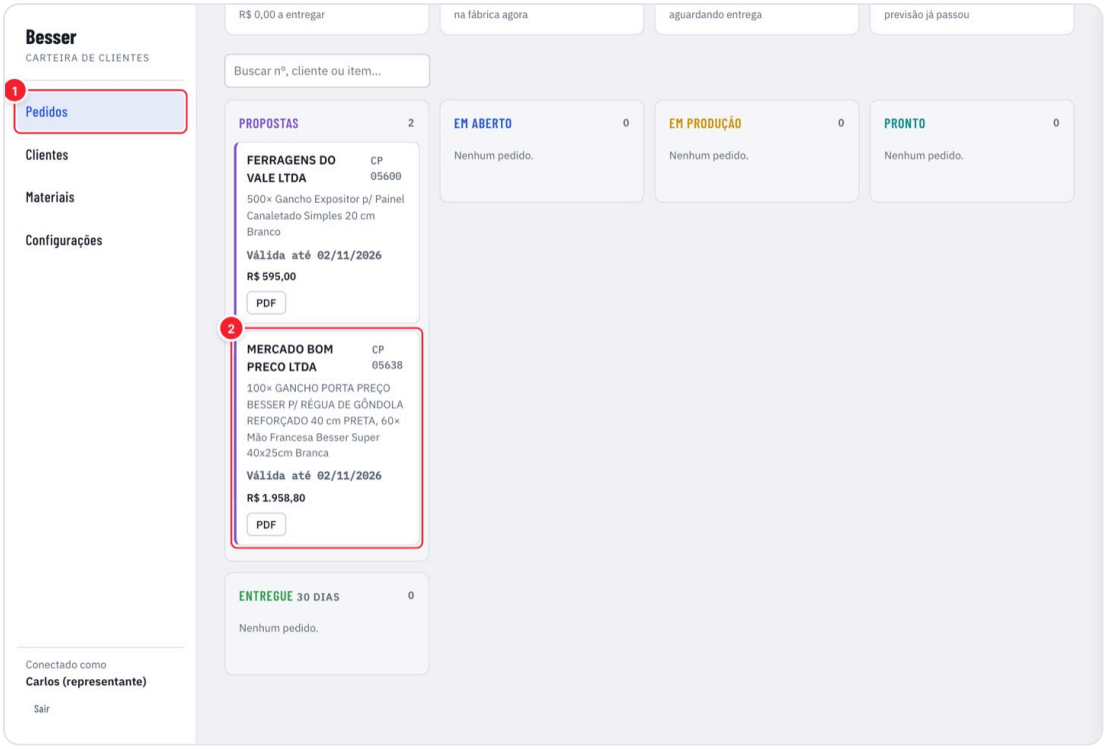


Observações (1) e Salvar proposta (2). O total do documento aparece logo acima dos botões.

> **Alterar uma proposta já salva**
>
> Menu **Pedidos** → clique no cartão da proposta → altere o que precisar → **Salvar proposta**. O número CP continua o mesmo. Gere o PDF de novo para enviar a versão atualizada.

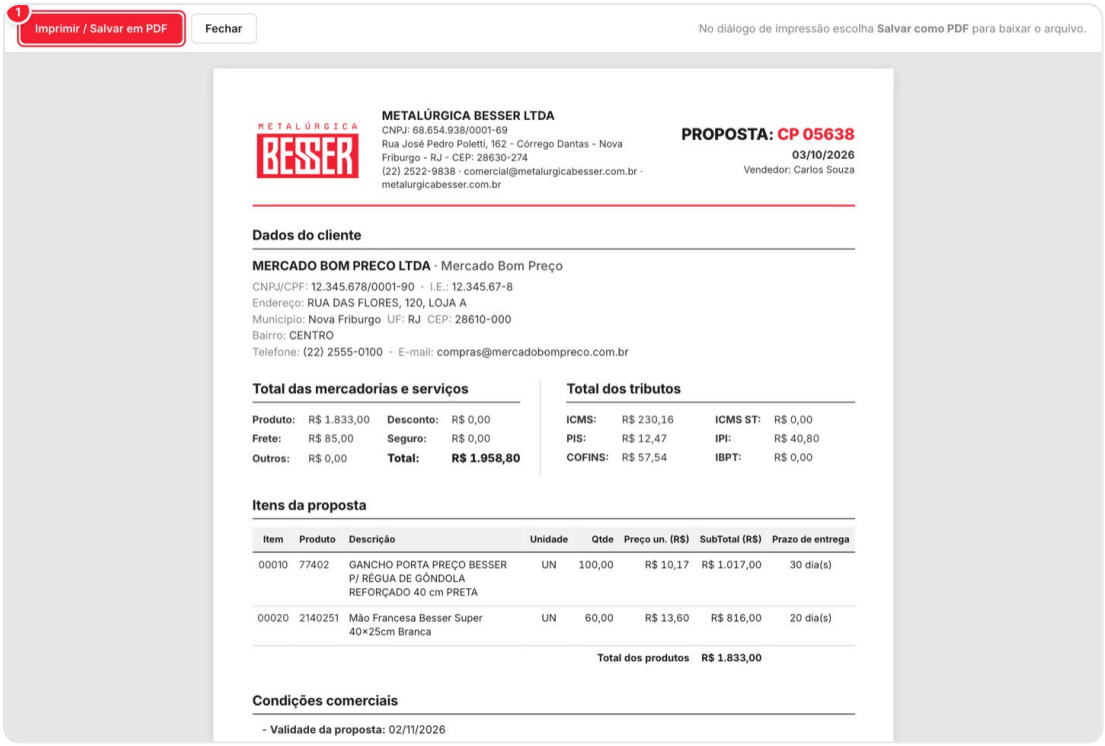
4 Gerar o PDF e enviar ao cliente TODOS

1. No menu da esquerda, clique em **Pedidos**. A sua proposta está na coluna **Propostas**, com número, cliente, itens, validade e valor.
2. Clique no botão **PDF** do cartão. (Ou clique no cartão para abrir a proposta e depois em **Visualizar PDF**.)



Menu Pedidos (1) e o cartão da proposta (2), com o botão PDF. O botão 3 cria outra proposta.

3. O documento abre em uma aba nova, com o logo e os dados da Besser, os dados do cliente, totais, tributos, itens, condições e observações. **Confira tudo antes de enviar.**
4. Clique no botão vermelho **Imprimir / Salvar em PDF**, no topo.
5. Na janela de impressão, no campo **Destino** (ou "Impressora"), escolha **Salvar como PDF** e clique em **Salvar**. Escolha a pasta e confirme.
   - **No celular:** toque em compartilhar/imprimir e escolha "Salvar como PDF" ou "Salvar em Arquivos".
6. Envie o arquivo ao cliente por WhatsApp ou e-mail. Aproveite e mande também o catálogo (menu **Materiais** → **Baixar catálogo (PDF)**).



Proposta pronta. O botão Imprimir / Salvar em PDF (1) abre a janela onde você escolhe “Salvar como PDF”.

A aba nova não abriu?

O navegador pode ter bloqueado a janela. Clique no aviso de “pop-up bloqueado” na barra de endereço, escolha **Sempre permitir** para crm.metalurgicabesser.com.br e clique em **PDF** de novo.

5 Pedido de venda

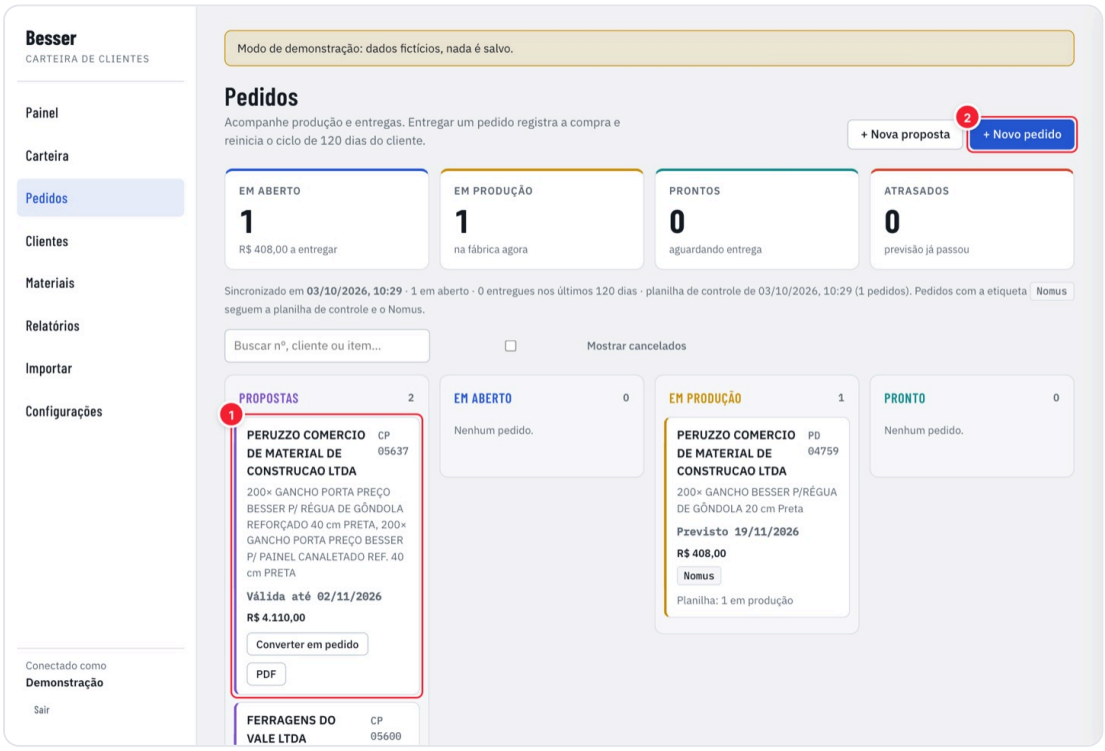
Proposta → Em aberto → Em produção → Pronto → Entregue

REPRESENTANTE Quando o cliente aprovar

1. Avise a equipe interna da Besser informando o **número da proposta (CP)** e qualquer ajuste combinado com o cliente.
2. A equipe converte a proposta em pedido. No menu **Pedidos**, o cartão sai da coluna **Propostas** e passa para **Em aberto**.
3. Acompanhe pelo mesmo menu: o cartão anda pelas colunas **Em produção**, **Pronto** e **Entregue**, sempre com a data prevista. Cartão com a faixa lateral e a data em vermelho significa previsão vencida.

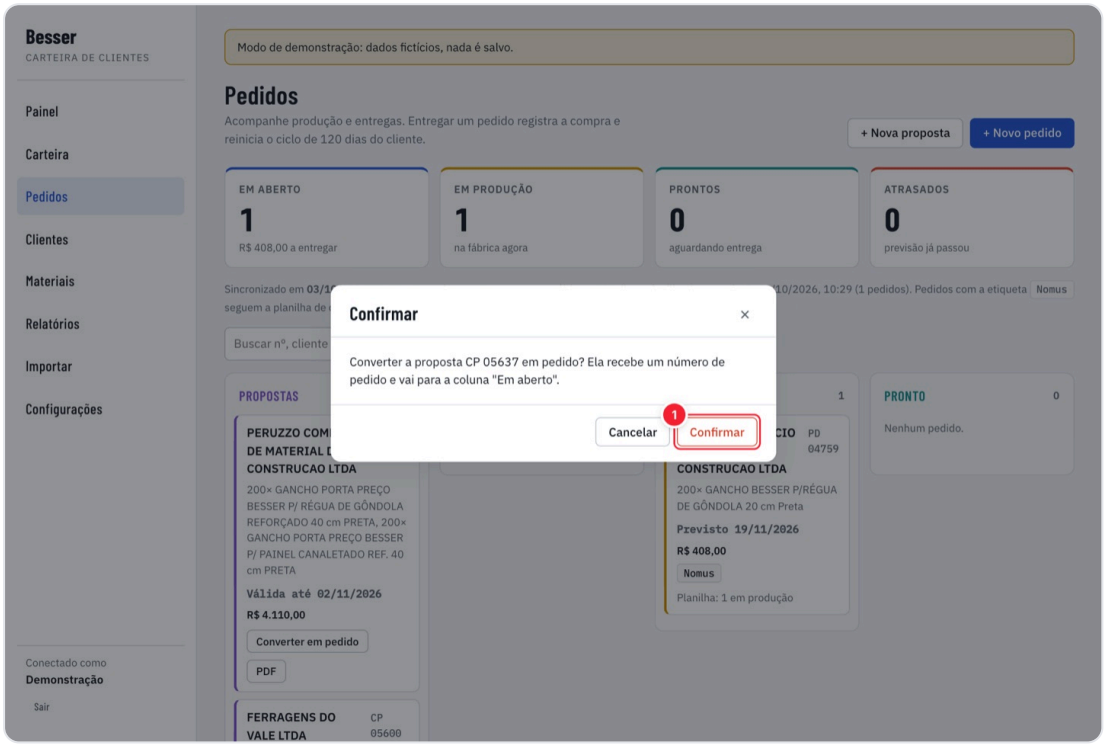
EQUIPE INTERNA Converter a proposta em pedido

1. No menu **Pedidos**, localize a proposta na coluna **Propostas** (use o campo de busca por número ou cliente).
2. Clique em **Converter em pedido** no próprio cartão. Se precisar ajustar itens ou condições antes, clique no cartão, altere, salve e então clique em **Converter em pedido** no rodapé do formulário.

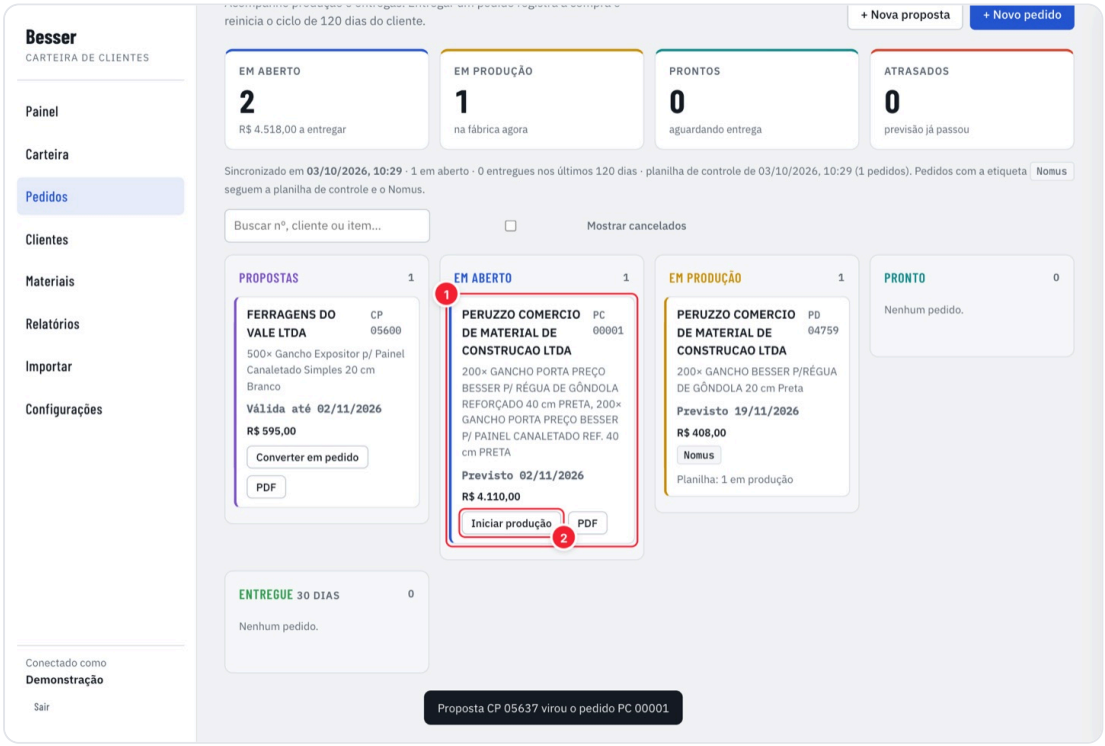


Cartão da proposta com o botão Converter em pedido (1). O botão + Novo pedido (2) cria um pedido sem proposta.

3. Na pergunta “Converter a proposta CP ... em pedido?”, clique em **Confirmar**.
4. O sistema cria o número **PC 00000**, move o cartão para **Em aberto** e mostra o aviso “Proposta CP ... virou o pedido PC ...”. Os itens, valores e condições são mantidos.
5. Clique em **PDF** no cartão para gerar o **Pedido de Venda** em PDF (mesmo processo da seção 4) e enviar ao cliente como confirmação.



Confirmação da conversão (1).



O pedido PC 00001 na coluna Em aberto (1), com o botão para o próximo estágio (2).

EQUIPE INTERNA

Pedido direto, sem proposta

1. Menu **Pedidos** → botão azul **+ Novo pedido** (ou, na ficha do cliente, **+ Pedido**).
2. Preencha igual à proposta (seção 3). Confira o **Prazo de produção (dias)**: o sistema sugere o maior prazo entre os itens e calcula a **Previsão de entrega**.
3. Clique em **Salvar pedido**.

EQUIPE INTERNA

Acompanhar até a entrega

1. A cada etapa, clique no botão do cartão: **Iniciar produção** → **Marcar pronto** → **Entregar**.
2. Ao clicar em **Entregar**, informe a **Data da entrega** e clique em **Confirmar entrega**. Isso registra a compra na ficha do cliente e **reinicia o ciclo de 120 dias** da carteira.

> **Pedidos com a etiqueta “Nomus”**
> São os pedidos PD lançados no Nomus. Eles entram e mudam de coluna sozinhos, três vezes ao dia, conforme o Nomus e a planilha de controle de pedidos. Não precisam ser movidos à mão.

6 Dúvidas frequentes

SITUAÇÃO	O QUE FAZER
Não encontro um cliente que eu sei que existe	REPRESENTANTE Você só vê clientes com o seu código no 1º Vendedor. Peça à equipe interna para vincular o cliente a você. Não cadastre de novo.
"Escolha o cliente" ao salvar	O campo **Cliente *** está vazio. Escolha o cliente na lista. Se ele não aparece, cadastre-o primeiro (seção 2).
"Adicione pelo menos um item com descrição"	Falta escolher o produto em alguma linha, ou a linha digitada está sem descrição. Complete ou apague a linha no ×.
O preço veio zerado	O produto está sem preço na tabela. Digite o preço unitário combinado com a Besser.
O cliente pediu um prazo maior que o da tabela	Não prometa. Ofereça primeiro os 5% de desconto para pagamento antecipado. Se ele insistir, consulte a Besser antes de enviar a proposta (veja a Política comercial).
Errei a proposta depois de enviar	Abra a proposta, corrija, salve e gere o PDF de novo. O número CP não muda.
O cliente desistiu	Abra a proposta, mude o **Status** para **Cancelado** e salve. Ela some do quadro (marque "Mostrar cancelados" para ver).
Os dados da Besser no PDF estão errados	EQUIPE INTERNA Menu **Configurações** → **Dados da empresa**. Alíquotas ficam em **Parâmetros fiscais**.
Apareceu "sem permissão" ou a tela não carrega	Atualize a página (F5 ou Cmd+R). Se continuar, clique em **Sair**, entre de novo e, persistindo, avise a Besser.