



 COMUNICADO IMPORTANTE – USO DO SITE ROYALTY VIAGENS

Olá, equipe!

Como muitos de vocês já perceberam, estamos com um **novo site institucional**, mas o nosso **site de vendas continua ativo** e operando normalmente.

 ACESSOS IMPORTANTES

- **Clientes** geralmente acessam por:
www.royaltyviagens.com.br ou www.rviagens.com.br
- **Equipe Royalty** pode acessar diretamente o site de vendas por:
www.royaltyoperadora.com.br ou www.roperadora.com.br

 NOVIDADES DO SITE INSTITUCIONAL

O novo portal institucional conta com áreas como:

- **Ofertas Exclusivas**
- **Pacotes Aéreos**
- **Cruzeiros**

Esses campos permitem divulgar pacotes das operadoras parceiras, ampliando nosso portfólio além dos produtos próprios.

 NOVAS RESPONSABILIDADES

A partir de agora, **vocês terão acesso completo ao site da operadora e passam a ser responsáveis por todas as etapas da venda dos nossos pacotes próprios.**

-  Isso inclui autonomia para **vendas diretas**, tanto presenciais quanto online.
-  **Vendas de agências parceiras** continuam sendo direcionadas para: Adriana ou Daiany.

Mas atenção: fora do horário da equipe ou aos finais de semana, ajudem com dúvidas. As agências são nossos parceiros e fundamentais para o sucesso da empresa!



⚠ CUIDADOS IMPORTANTES NAS RESERVAS E VENDAS

🔍 PESQUISA DE PACOTES

- Sempre inicie pela **página inicial** do site logado.
- Evite usar a **busca avançada**, pois aumenta o risco de erro.
- O sistema já identifica o nome do vendedor conforme o login, então **não é necessário selecionar novamente**.

🏠 DISPONIBILIDADE EM CALDAS NOVAS

- Se um hotel não aparecer, **é porque não há disponibilidade**.
- Em casos especiais, consulte:
 - **Suelen** (Hotéis WAM)
 - **Daiany** (Hotéis diRoma)

📄 DADOS DO CLIENTE

- Preencha **corretamente** o nome, e-mail e celular do **pagante e acompanhantes**.
- O e-mail e celular do cliente são fundamentais para o envio dos documentos.

💳 FORMAS DE PAGAMENTO

CARTÃO DE CRÉDITO

- Vendas **presenciais com cartão físico até 6x**: INDUSTRIAL ou REDE ROYALTY
- Vendas **digitadas até 6x**: REDE ROYALTY
- Vendas **digitadas de 7x a 10x**: WAM ou diRoma

Importante: Sempre informe no sistema:

- Data do recebimento
- Código de autorização no formato:
NOMEABREVIADO + NÚMERO (ex: INDUSTRIAL123456)

PAGAMENTO À VISTA

- Selecione a opção “**À VISTA**” antes de confirmar a reserva para o sistema aplicar o desconto.
- Caso contrário, será necessário **cancelar e refazer** a reserva.



PIX

- Priorize o uso do **QR Code gerado na reserva**.
- Caso o cliente pague direto na conta da Royalty, envie o comprovante para **Suelen** com o nome do pagante.

BOLETO PARCELADO

- O sistema calcula automaticamente o número de parcelas.
- Sempre defina a **data da primeira parcela** antes da confirmação.

DINHEIRO

- Deposite na conta da Royalty, anexe o comprovante ao contrato e envie ao financeiro. É possível também gerar o boleto e pagar na lotérica usando o dinheiro.

CRÉDITO DE CANCELAMENTO

- Créditos ficam vinculados ao **nome do pagante**.
- Para usar, selecione a forma de pagamento "**crédito**".
- Créditos antigos devem ser solicitados à **Suelen** para liberação no sistema.

PAGAMENTOS MISTOS

- Selecione a opção "**A DEFINIR**", confirme a reserva e depois lance os valores até zerar o total.

Lembre-se: Uma venda só é **confirmada** quando o valor total for **zerado no sistema**.

MARCAÇÃO DE POLTRONAS

- Famílias devem ser posicionadas **juntas**.
- Evite marcar:
 - Poltronas 01 a 04 (panorâmicas) para crianças
 - Poltronas 51 e 52 (acessibilidade), a menos que necessário
- Dica: **Comece a marcar da metade para trás do ônibus** para dar ideia de lotação.

POLTRONA EXTRA PARA CRIANÇAS

- Vendas para poltronas extras devem ser feitas separadamente na opção "**Somente Poltrona**".



CONTRATOS E DOCUMENTOS

- Somente imprima o **contrato/voucher** após inserir todos os pagamentos e poltronas.
- **Assinatura digital** para vendas presenciais e não presenciais
- Contratos devem ser lançados no **Decision** e inserido o PDF de todos documentos e comprovantes.

PACOTES DE TERCEIROS

- Continuam sendo lançados no **Decision**, anexando todos documentos e comprovantes.
- Devem ser arquivados na loja, organizados por **ordem de saída**.
- O vendedor líder é responsável por este processo.

ACOMPANHAMENTO DE RESERVAS

- O sistema **não envia e-mails automáticos** ao vendedor quando o cliente efetua a compra pelo site.
- Oriente o cliente a marcar você como vendedor.
- Ou gere um **link temporário** na tela final da reserva para que ele finalize o pagamento.

DÚVIDAS? CONTE COMIGO!

Fique à vontade para me ligar no ramal 800 ou me chamar na loja.

É melhor perguntar do que correr o risco de erro, que pode causar **prejuízos ou reclamações**.

Conto com a responsabilidade e dedicação de todos!