

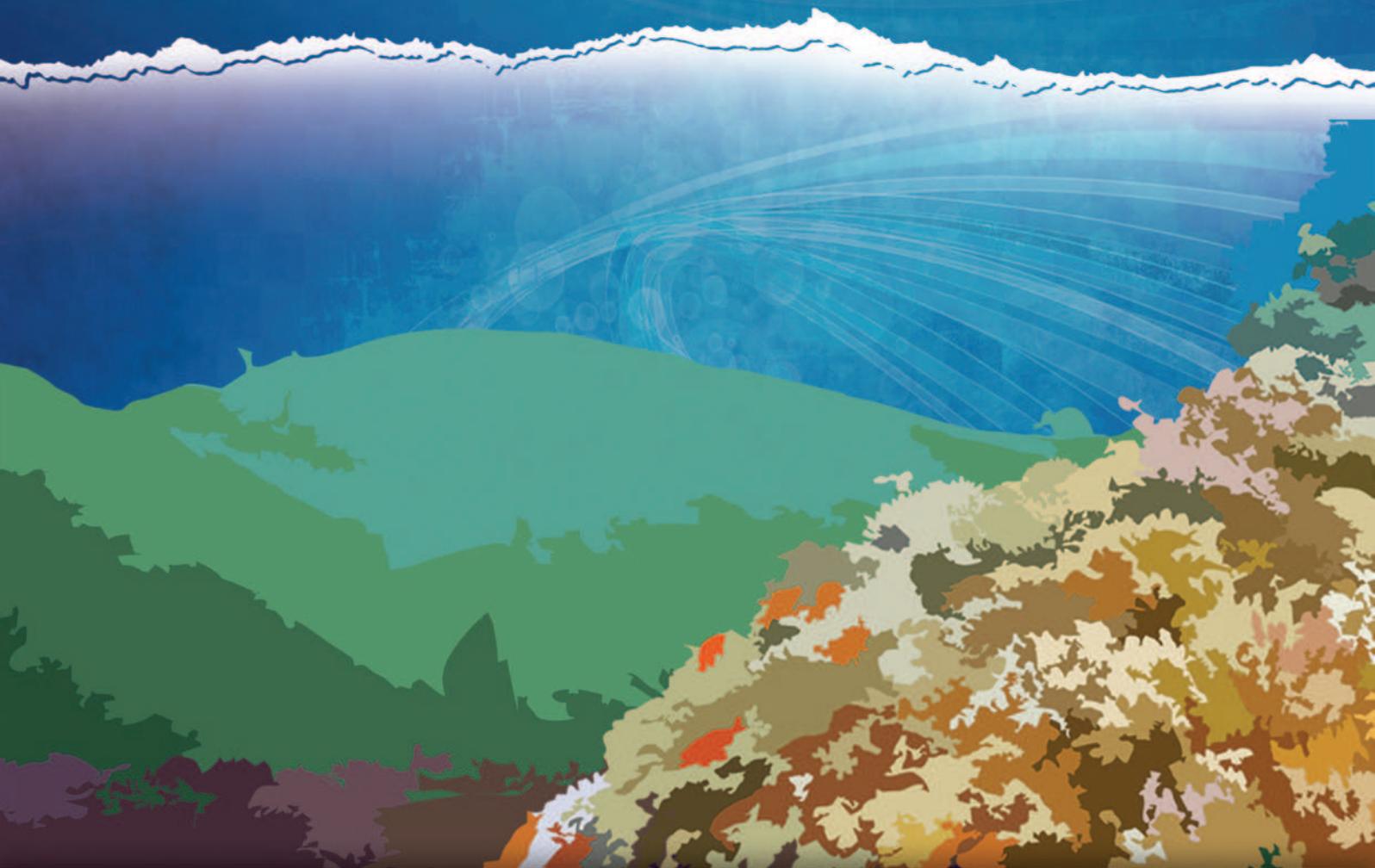
International  
Labour  
Organization

# HIN

## HADIA ITA NIA NEGOSIU

Setor Turizmu no Ospitalidade

# SOSA



Livru ne'e desenvolve ho apoiu husi:



Publikasaun orijinal ne'e mak dezenvolidu liu hosi ILO

Nia Sede Rejional ba SYB iha Harare, Zimbabwe no hetan revizaun liuhosi Fasilidade  
Empreendedorizmu Joventude (YEF) ILO nian

Adaptasaun ba turizmu no ospitalidade hetan revizaun liu hosi Projetu BOSS nian hosi ILO  
Timor Leste



### **Kona-ba Programa Hahú no Hadi'ak Ita-nia Negósiu sira**

Programa Hahú no Hadi'ak Ita-nia Negósiu (HHIN nu'udar programa treinamentu ba empresa ki'ik ne'ebé dezvoltidu liuhosi Organizasaun Traballu Internasionál (ILO) ho nia implementasaun iha lia rain atus ida iha mundu tomak. Ne'e programa treinamentu ba empreendedorizmu no jestaun ba negósiu-ki'ik potenciál no ezistente.

ILO ne'e implementa hela programa HIN liu hosi treinador sertifikadu sira ne'ebé dezvoltidu liuhosi ILO nia treinador Maestre licenciadu sira. Treinador Maestre Licenciadu sira iha responsabilidade atu desenvolve kapasidade ba instituisaun parseiru no treinador sira atu hala'o formasaun HHIN ho efetividade nomós atu hala'o kontrolu ba qualidade no koordenaun programa.

Treinador HHIN formadu sira facilita treinamentu kona-ba pakote HHIN ba empresa potenciál no ezistente sira. ILO ne'e halo parte kritiku atu identifika no halo disseminasaun ba prátika di'akliu, atu monitoriza atividade Treinador Maestre sira-nian, desenvolve Treinador Maestre tan, estabelese referénsia ba dezempneu, kontrola qualidade no fornese konsellu tékniku ho relasaun ba programa HHIN sira.

### **Kona-ba Prinsípiu Báziku hodi Hadi'ak Ita-nia Negósiu**

Hadi'ak Ita-nia Negósiu (HIN) ne'e nu'udar programa treinamentu jestaun ba na'in no jestór sira iha empresa-ki'ik. Nia sei introdús prinsípiu báziku sira ho relasaun ba jestaun negósiu di'akliu tuir dalan simples no prániku. Programa HIN ne'e iha objetivu atu halo negósiu ki'ik sira sai viavel liu, no nune'e atu kontribui ba kriaunsaun empregu tan.

HIN ne'e mosu hosi programa ida-ne'ebé dezvoltidu liuhosi Konfederasaun Empregador Suésia nian ba empregáriu eskala-ki'ik sira iha Suésia. Tuirfali, métodu no matéria hirak-ne'ebé uza mak adapta liuhosi Organizasaun Traballu Internasionál (ILO) atu responde ba ema ne'ebé hala'o empresa ki'ik sira-nia nesesidade iha rain iha dezvoltimentu sira.

Matéria ne'e kompostu hosi manúal ketaketak balu, ida-ida ne'ebé fornese informasaun no ezersísiu prániku ho relasaun ba tópiu ida. Manúal hirak-ne'e uza aprosimsaun aprendizajen ativu no sentradu ba problema ho relasaun ba jestaun negósiu liuhosi, porezemplu, estudu kazu badak no gráfika sira.

© **Direitu-autór Organizasaun Traballu Internasionál (ILO) 1994**

**Públika ba Dalahuluk 1994**

**Edisaun revizaun segundu 1995**

**Impresaun ba dalatuluk 1997**

**Impresaun ba dalahaat 2013**

**ISBN: 978-92-2-831091-7**

Publikasaun sira hosi Organizasaun Traballu Internasionál goza direitu-autór iha okos Protokolu 2 hosi Konvensaun Direitu-Autór Universál. Atu halo reproduasaun, adaptasaun ka tradusaun, tenke hatama aplikasaun ba ILO Publications, International Labour Office, CH-1211 Geneva 22, Switzerland. ILO ne'e mak kontente atu simu rekerimentu hirak-hanesan ne'e.

Dezignasaun ne'ebé utiliza iha publikasaun ILO sira, ne'ebé kumpre tuir prátika Nasoens Unidas nian, no apresentasaun ba materiál sira iha laran, la implika espresaun ba kualkér opiniaun hosi parte Gabinete Traballu Internasionál kona-ba estatutu legál ba rain, área ka territóriu ne'ebé-de'it ka nia autoridade sira, ho relasaun ba delimitasaun ba nia fronteira sira. Responsabilidade ba opiniaun hirak-ne'ebé hato'o hela iha artigu, estudu no kontribuisaun sira-seluk ne'ebé asina sei hela mesak de'it ho sira-nia autór, no publikasaun sei la konstitui endosu ruma hosi Gabinete Traballu Internasionál ba opiniaun hira-ne'ebé hato'o iha laran. Referénsia ba naran kompañia no produktu no prosesu komersiál sei la implika sira-nia endosu hosi Gabinete Traballu Internasionál, no fallansu ruma atu temi naran hosi kompañia, produktu ka prosesu komersiál ruma la reprezenta sinál ba dezaprovasaun.



<b>Konteúdu</b> .....	iii
<b>Oinsá atu uza manuál Hadi'ak Ita-nia Negósiu (HIN)?</b> .....	V
<b>Kapítulu 1.</b> Sosa (akizisaun ka aprovizionamentu).....	1
1.1 Saida mak sosa ne'e?.....	1
1.2 Sosa ne'e importante ka lae?.....	3
1.3 Sosa ho di'ak hodi hadi'ak Ita-nia negósiu.....	4
Sumáriu.....	6
<b>Kapítulu 2.</b> Sosa ba Ita-nia negósiu.....	7
2.1 Sosa servisu.....	7
2.2 Sosa ekipamentu.....	10
2.3 Sosa matéria (prima).....	14
2.4 Sosa sasán kompletu.....	16
Sumáriu.....	18
<b>Kapítulu 3</b> Pasu sira atu tuir bainhira sosa.....	19
Sumáriu.....	42
<b>Kapítulu 4.</b> Mantein relasaun komérsiu forte.....	39
4.1 Rezolve haksesuk-malu.....	39
4.2 Mantein relasaun forte.....	41
Sumáriu.....	42
<b>Kapítulu 5</b> Planu ba Asaun.....	43
<b>Kapítulu 6</b> Resposta sira.....	44
<b>Kapítulu 7</b> Ezemplu hosi kontratu folin hola-boron .....	46
<b>Kapítulu 8</b> Liafuan komérsiu ne'ebé utíl.....	51



# OINSÁ ATU UZA MANUÁL HADI'AK ITA-NIA NEGÓSIU (HIN) NE'E?

## Iha manuál ida-ne'e nia laran Ita sei hetan:

**Estudu kazu sira:** Kompara estudu kazu sira kona-ba pousada no loja lembransa ho Ita-nia negósiu rasik. Aprende tan hosi istória hirak-ne'e atu hadi'ak Ita-nia negósiu rasik.

**Ita-nia negósiu:** Iha kuadru ne'e sei husu kona-ba Ita-nia negósiu rasik. Porezemplu: Karik Ita uza publisidade atu promove Ita-nia negósiu ka lae? Ita uza publisidade saida?

**Ezersísiu & resposta sira:** Halo ezersísiu hirak-ne'e atu buka buat ne'ebé Ita hatene ona no buat ne'ebé Ita foin aprende. Iha manuál nia ikus Ita bele hetan informasaun kona-ba respostas.

**Planu asaun sira:** Prenxe no uza planu asaun ne'ebé Ita hetan besik kapitulu (estratéjia) no manuál ida-ida nia ikus. Hirak-ne'e sei tulun Ita atu halo Ita-nia koñesimentu foun sai prátika.

**Liafuan hirak-ne'ebé útil ba negósiu:** Buka atu hatene signifikaun hosi liafuan negósiu nian iha seksaun ida-ne'e iha manuál hotu nia ikus.



Símbolu ida-ne'e nu'udar indikasaun katak iha informasaun tan ne'ebé bele hetan iha manuál HIN sira-seluk.



Wainhira ita hare Símbolu super trainer ne'e, hatudu katak kaixa ne'e fo sai buat ida ne'ebe importante tebes.



Kada loron, fulan no tinan na'in sira hosi restaurante, otél, ajénsia viajen no loja lembransa tenke sosa sasán no servisu atu hala'o sira-nia negósiu no satisfás sira-nia kliente sira-nia nesesidade. Ne'e inklui ai-han no hemun, materiál hodi halo lembransa, kadeira, kama, abastesimentu ba bainaka sira, materiál nomós rai (propriedade). Infelizmente, negósiu ki'ik barak nia na'in sira la fó atensaun natoon ba funsaun hola ka sosa no nu'udar rezultadu bele lakon oportunidade atu hamenus kustu ka hasa'e qualidade. Akizisaun ne'e tenke hateke hanesan atividade importante iha negósiu turizmu.

Manuál ida-ne'e sei tulun empreezáriu sira iha indústria turizmu atu hadi'ak sira-nia prosesu sosa. Manuál ne'e sei uza estudu kazu sira hosi Pousada Maria no Loja Lembransa atu hatudu problema ne'ebé hasoru, maibé mós istória susesu hosi negósiu moris-reál nian.



## 1.1 Sosa ne'e saida?

Sosa ne'e hanesan prosesu iha-ne'ebé negósiu ida halo planu, hetan no avalia prosesu hola produktu ka servisu qualidade di'ak ho folin loloos no ho kuantidade loloos atu bele responde ba sira-nia kliente sira-nia nesesidade.

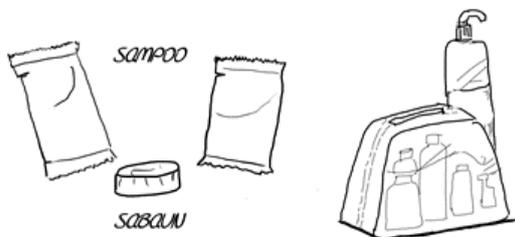
Negósiu sira sosa servisu, matéria prima, sasán no ekipamentu atu:

- Halo produktu atu fa'an
- Fornese servisu
- Fa'an fali

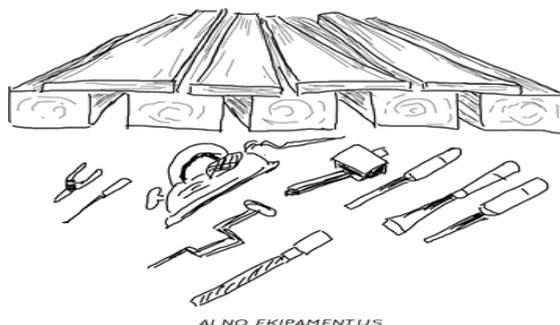
Iha-ne'e mak ezemplu balu:

Iha-ne'e mak ezemplu balu:

Pousada Maria sosa abastesimentu ba bainaka sira hanesan sabaun, xampó no xá.



Loja Lembransa sosa ai no ekipamentu atu halo máskara



Ajénsia viajen sosa atividade (eskursaun bisikleta, la'o-pasiar no luku-tasi) hosi forneseidór.



Sira uza abastesimentu bainaka nian atu satisfás sira no aumenta valór ba sira-nia kuartu.



Sira fa'an máskara iha sira-nia loja lembransa.



Sira fa'an eskursaun ba turista sira



**Ho negósiu saida de'it, Ita presiza sosa molok ita halo produktu ka servisu.**

## 1.2 Sosa ne'e importante ka lae?

Negósiu sira iha ilustrasaun tuirmai ne'e la halo planu ba sira-nia prosesu sosa halodidi'ak. Haree saida mak mosu iha negósiu tolu-ne'e no fó resposta ba pergunta sira-ne'ebé tuirfali:

### Pousada Maria



### Loja lembransa artezanatu



### EZERSÍSIU

1. Tanbasá merkadu artezanatu sosa pasta barak liu? .....
2. Ita hanoin atu fó konsellu saida ba merkadu artezanatu hodi hadi'ak sira-nia prátika sosa?.....
3. Pousada Maria ne'e halo sala saida ho sira nia prosesu sosa?.....
4. Saida mak bele mosu ba Maria sei sira la hadi'ak sira-nia prosesu sosa? .....
5. Saida mak loja lembransa artezanatu halo sala iha sira-nia prosesu sosa?.....
6. Ita iha konsellu saida ba sira?.....

Bainhira falta planeamentu, ita-nia negósiu bele hola sasán ne'ebé laiha kualidade atu responde ba Ita-nia kliente sira-nia nesesidade ka Ita bele hola sasán barak liu ka menus liu.

### 1.3 Sosa ho di'ak atu hadi'ak Ita-nia negósiu

Atu organiza Ita-nia negósiu nia prosesu sosa ne'e pasu importante. Jerente akizisaun (ka aprovizionamentu) presiza monitoriza beibeik sira-nia kliente nia hahalok sosa atu bele hatene saida mak sira hakarak no hela atualizadu kona-ba produktu ka servisu foun ne'ebé tama ba merkadu.



Iha rekomendasaun atu nomeia ema ida-de'it no halo nia autorizadu atu halo desizaun aprovizionamentu ba ita-nia negósiu.

Prosesu sosa ne'e sei envolve faktór hirak tuirmai ne'e:

<p><b>1. Sosa ho kualidade ne'ebé loos</b></p> <p>Sosa matéria prima, produktu no servisu halo tuir espesifikasaun kualidade tuir ita-nia kliente sira-nia hakarak. Kliente sira ohin-loron hakarak kualidade no valór ba osan. Haree to'ok oinsá Ita-nia kliente sira hanoin ita-nia produktu ka servisu nia kualidade. Haree to'ok padraun kualidade (internasionál) atu verifika kualidade ne'ebé Ita sosa.</p>	<p><b>2. Sosa kuantidade ne'ebé loos</b></p> <p>Sosa kuantidade ne'ebé Ita-nia negósiu presiza no ita-nia kliente sira hakarak – labele hola barak ka menus liu.</p> <p>Avalia hira ne'ebé Ita presizxa sosa kada loron, semana ka fulan. Uza Ita-nia planu ba vendas no kustu sira atu hatene hira ne'ebé atu sosa.</p>
<p><b>3. Sosa ho folin ne'ebé loos</b></p> <p>Ita-nia negósiu tenke iha komprensaun kona-ba folin ne'ebé Ita-nia kliente sira hakarak selu. Sosa ho folin ne'ebé ita-nia negósiu bele hasoru no Ita-nia kliente sira iha vontade atu selu. Hametin katak folin ne'ebé Ita selu bele kobra ita-nia kustu diretu no indiretu NO bele fó lukru ne'ebé Ita-nia negósiu presiza.</p>	<p><b>4. Sosa iha tempu ne'ebé loos</b></p> <p>Sosa bainhira ita-nia kliente sira no Ita-nia negósiu presiza sasán, materiál ka ekipamentu – labele sedu ka tarde liu. Importante katak Ita la falta produktu, tanba Ita sei halo turtista la kontente no Ita sei lakon osan!</p>

Atu kontrola Ita-nia kustu sei fó dalan ba Ita atu mantein ita-nia kustu sira iha nivel kompetitivu no mantein lukru dezejavel. Atu selu tan ba Ita-nia abastesimentu sei aumentu kustu atu hala'o negósiu liuhosi aumenta Ita-nia kustu operasaun. Nu'udar koneskuénsia Ita-nia marjin lukru sei tun.



Sosa servisu, sasán, materiál ka ekipamentu ne'ebé sei fó lukru di'ak liu ba Ita-nia negósiu. Molok Ita sosa, hametin katak Ita hatene buat ne'ebé merkadu hakarak.



Manual KONTROLA ESTOKE sei fo hatene ita barak liu konaba sosa kuantidade sasan no material lo loos iha lo loos



## Sumáriu

Aprovizionamentu (sosa) ne'e hanesan prosesu liuhosi ne'ebé negósiu ida sei halo planu, hetan no avalia prosesu atu sosa sasán ho kualidade di'ak no folin loos ba kuantidade loos atu bele responde ba nia kliente sira-nia nesesidade.

Negósiu sira sosa matéria prima, sasán, servisu no ekipamentu atu:

- halo produktu atu fa'an
- presta servisu
- fa'an fali

Ita tenke sosa molok Ita halo ka fa'an Ita-nia produktu, sasán ka servisu. Atu organiza Ita-nia negósiu nia funsaun aprovizionamentu ne'e hanesan pasu importante iha prosesu aprovizionamentu (sosa).

Atu sosa ho di'ak, Ita tenke sosa:

- kualidade loos
- kuantidade loos
- ho folin loos
- iha tempu loos.

Atu kontrola Ita-nia kustu sei fó dalan ba Ita atu mantein Ita-nia folin sira iha nivel kompetitivu no manán lukru ne'ebé hakarak. Sosa sasán ka servisu, materiál ka ekipamentu ne'ebé fó lukru di'ak liu hotu ba Ita-nia negósuu. Molok Ita sosa, hametin katak Ita hatene saida mak Ita-nia merkadu hakarak.

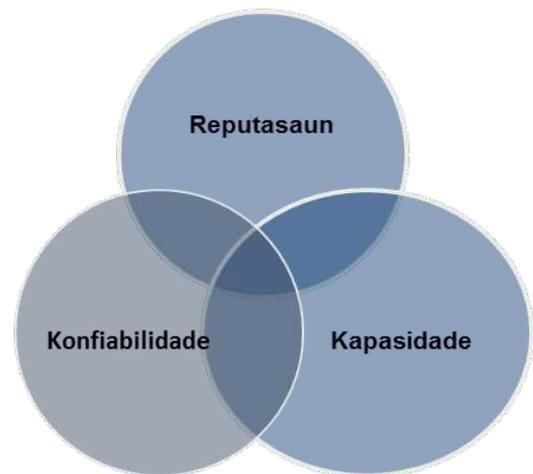
Negósiu sira presiza sosa servisu, ekipamentu, matéria prima ka sasán. Kapítulu ida-ne'e sei fornese konsellu kona-ba oinsá atu sosa ho matenek ba Ita-nia negósiu.

### 2.1 Sosas servisu sira

Iha turizmu, negósiu barak presiza servisu hosi negósiu seluk hanesan servisu transporte, lavandria ka servisu limpeza, servisu alojamentu, servisu matadalan, servisu IT ka servisu hodi hadi'a ekipamentu ka halo manutensaun. Importante atu sosa servisu sira hosi prestadór servisu ho naran di'ak no konfiavel.

Molok Ita hili prestadór servisu ida, hili informasaun kona-ba sira-nia kapasidade no esperiénsia. Husu negósiu seluk ka turista sira ne'ebé uza prestadór servisu ne'e atu hatene informasaun kona-ba:

- **Reputasaun (naran di'ak):** prestadór ne'e mak koñesidu tanba servisu ne'ebé sira presta. Sira nu'udar peritu ka espesializadu ba servisu ne'ebé sira oferese. Iha turizmu, markasaun ida dalabarak sei iha ligasaun ba reputasaun (naran di'ak).
- **Kapasidade:** ema ka jerente sira ne'ebé presta servisu ne'e iha formasaun di'ak. Sira nu;udar profisionál, hanesan matadalan exelente, kondutór profisionál, vendedór konvinsente no respesionista orientada ba atendimentu públiku.
- **Konfiabilidade:** Se ita halo konkordánsia ho negósiu ida (hakerek ka orál) sira tenke promete saida mak konkorda tiha ona. Iha turizmu sai importante atu iha fornese dór konfiavel, tanba servisu sira la'ós hanesan produktu tanjivel. Ita presiza fiar prestadór ne'e atu halo atendimentu ho di'ak. Selae, ita-nia negósiu rasik nia naran no reputasaun bele sai fraku liu no Ita bele lakon kliente sira.



Ami uza servisu Transporte TL hodi lori ami nia lembransa ba merkadu artezanatu no otel balu. Dala barak ami nia sasán tohar no ami lakon. Ami deside atu la uza sira-nia servisu dala ida tan.



Ami ofere se servisu matadalan ba ami-nia kliente sira. Ami simu kesar katak matadalan ne'e ko'alia Inglés la hatene. Ne'e ladi'ak ba ami-nia imajen.

Pousada Maria ne'e iha naran di'ak. Sira-nia pesoál iha formasaun di'ak no sira-nia kuartu moos loos. Bainhira ema husu, ami halo rezervasauun iha-ne'ebá.



## EZERSÍSIU

Lee karikatura tolu.

1. Ita hakarak fó konesllu saida ba Carols? .....  
.....
2. Ita bele fó konesllu saida ba Maria atu hadi'ak sira-nia servisu suplementár ba turista sira?.....  
.....
3. Tanbasá ajénsia viajen ne'e prefere atu serbisu hamutuk ho Pousada Maria?.....  
.....

### Relasaun komérsiu

Atu serbisu hamutuk ho prestadór servisu hanesan de'it dala ida-ida ne'ebé Ita presiza bele fó benefísiu boot ba ita. Harii relasaun di'ak ho prestadór servisu ne'e. Benefísiu ne'ebé hetan hosi relasaun komérsiu forte maka:

- Ita hatene ona sira-nia servisu nia kualidade
- Se karik buat ruma la'o ladún di'ak, sira iha vontade atu solusiona problema sira lalais
- Folun di'ak liu / deskontu
- Atu buka prestadór servisu foun no harii relasaun komérsiu sei han tempu

### Buka atu hatene didi'ak prestadór servisu ne'e pesoalmente

Se Ita presiza kontrata prestadór servisu ida, esperiénsia servisu ne'e rasik no ko'alia ho sira-nia kliente seluk. Importante atu hasoru-malu oin-ba-oin ho jerente no pesoál sira-ne'ebé presta servisu ne'e. Haree halodidi'ak propriedade iha-ne'ebé sira presta servisu (hanesan otél ka restaurante) no ko'alia ho empregadu sira. Turizmu ne'e negósiu ema nian no tanba razau ida-ne'e sai importante atu harii relasaun sira. Ne'e hanesan benefísiu ba ITA nomós ba prestadór servisu (fornesedór).

Importante mós atu esperiénsia prestadór servisu ida-seluk se karik ida uluk ne'e maka:

- Iha rezersaun barak liu (porezemplu iha altu temporada ita-nia prestadór servisu ulukliu la bele fornese kuartu ka transporte)
- Ita iha demanda aas liu no Ita-nia fornese ne'e la bele fornese hotu
- Kualidade tun, no Ita presiza troka fali fornese ne'e lalais
- Husu folin aas liu

Hala'o peskiza iha merkadu no hanoin halodidi'ak molok ita sosa servisu sira. Fó resposta ba pergunta hirak ne'e molok atu sosa servisu ruma.

Ha'u-nia negósiu presiza servisu saida

Ita fa'an fali servisu hirak ne'ebé ba turista sira?

Ha'u nia kliente sira hakarak kualidade oinsá?

Ha'u bele antisipa atu fa'an servisu hira kada semana ka fulan?

## 2.2 Sosa ekipamentu

Ekipamentu ne'e hanesan mobília, ekipamentu dapur (te'in, armazenajen), servisu-doméstiku (lavandria, aspiradór), sasán eletrónika no software, karreta ka kamioneta, nst ne'ebé Ita-nia negósiu turizmu presiza. Ezemplu balu hosi ekipamentu ne'e maka:

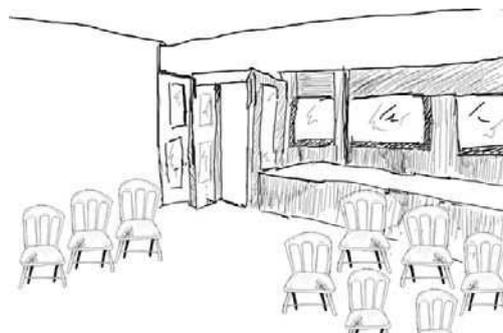
Jeleira



Kamioneta atu tula turista



Kadeira sira iha restaurante



Haree to'ok dalabarak oinsá Ita-nia ekipamentu la'o. Karik Ita presiza sosa ekipamentu foun bainhira:

- Ekipamentu sai susar atu hala'o (porezemplu; komputadór tuan), nia produtividade tun, nia aat beibeik.
- Ekipamentu hanesan mobília sai ladi'ak no haree ladún furak ona.
- Ita-nia negósiu la'o di'ak no demanda ba Ita-nia produktu no servisu sa'e. **Sosa ekipamentu foun bele aumenta Ita-nia efisiénsia.** Porezemplu se Ita iha fatin gás hodi te'in rua, no Ita presiza prepara hahán tan, sosa fatin haat. Ne'e sei salva tempu!

Sosa ekipamentu, liuliu ekipamentu dapur ne'ebé karun, sasán eletróniku ka karreta, ne'e hanesan asuntu sériu. Ita presiza ekipamentu ne'e maibé la'ós de'it agora daudaun maibé mós ba **futuru.**

Restaurante ne'e simu bainaka barak. Loron-loron sira tenke serve bainaka foun no liután. Sira hakarak negósiu ne'e atu moris sai boot. Karik sira sei presiza jeleira foun. Molok sira decide atu sosa, sira husu pergunta sira hanesan:



Karik Ita la prezisa sosa ekipamentu rasik. Buka hatene se karik ita bele:

- empresta ka aluga ekipamentu mesak de'it bainhira prezisa
- selu negósiu seluk ne'ebé iha ekipamentu atu halo serbisu ba Ita (hanesan lavandria)

**Labele halo sala hanesan emprezáriu hirak-ne'e:**



Se Ita decide atu sosa ekipamentu, buka-hatene buat barak kona-ba tipu ekipamentu oioin ne'ebé Ita bele uza. Buka konsellu hosi distribuidór, maibé ko'alia mós ho ita-nia empregadu, kolega emprezáriu no ema sira-ne'ebé uza ekipamentu hanesan de'it ka atu hanesan. Ita bele mós hetan informasaun kona-ba espezifikaun ekipamentu, konfiabilidade no limitasaun hosi internet. Liután, kustu enerjia atu hala'o ekipamentu ne'e mós importante atu konsidera.

La'ó ho kuidadu. Vendedór balu iha interese boot liu atu fa'an duké atu hatene buat ne'ebé Ita-nia negósiu presiza. Verifika informasaun ne'ebé Ita hetan hosi vendedór sira.



Ita-nia negósiu sei lakon osan boot bainhira ekipamentu sai aat no Ita tenke hapara produsaun. Dalaruma, Ita-nia ekipamentu sei presiza atu hadi'a. Husu fornecedor ka ema-ne'ebé hadi'a, kona-nba **pesa-rezerva** no **servisu manutensaun** molok Ita sosa ekipamentu ruma. Buka-hatene:

- Se pesa-rezerva mak disponivel iha fatin lokál. Selae, bele hameno lalais no ho folin hira?
- Iha ema tékniku formadu atu halo manutensaun ba ekipamentu ne'e ka lae?

### **Ita-nia negósiu?**

Nune'e molok ita sosa ekipamentu, buka resposta ba pergunta importante hotu ne'e. Depois decide oinsá atu uza Ita-nia negósiu nia osan tuir dalan di'ak liu. Karik Ita-nia negósiu tenke:

- **Uza nafatin ekipamentu ne'ebé Ita iha ona?**

- ◇ Ekipamentu ne'e la'o di'ak ka lae? Nia sai aat dala hira?
- ◇ Ita nia ekipamentu ne'e kondisaun ladi'ak ka tuan?
- ◇ Iha ekipamentu foun ne'ebé bele serve di'ak liu?

- **Sosa ekipamentu foun?**

- ◇ Ha'u presiza treinamentu espesiál atu uza ekipamentu ne'e ka lae? Ha'u bele hetan treinamentu ne'e ka lae? Ne'e tenke selu ka lae?
- ◇ Ekipamentu ne'e sei dura tempu hira?
- ◇ Distribuidór ne'e sei fornese garantia hakerek ka lae?
- ◇ Distribuidór/fornesedor ne'e sei monta ekipamentu no halo nia manutensaun ka lae?
- ◇ Ha'u bele hetan nia manutensaun iha fatin lokál, bele sosa pesa-rezerva ka lae?

- **Sosa ekipamentu uzadu?**

- **Selu negósiu seluk ne'ebé iha ekipamentu atu halo servisu ne'e ba Ita?**

## 2.3 Sosa matéria (prima)

**Matéria prima** ne'e hanesan materiál no pesa hotu hotu ne'ebé ita uza hodi halo produktu. Planeamentu kona-ba matéria prima Ita-nia negósiu presiza sai importante atu asegura katak negósiu ne'e iha materiál suficiente atu Ita bele fa'an Ita-nia produktu iha tempu saida de'it.



### Materiál hodi halo produktu ai-han

'Bokon' hanesan sasán susu-been, na'an/ikan, modo no ai-fuan

'Maran' hanesan ai-han iha kaleen ka pakote

Tenta atu uza ingrediente sira-ne'ebé sempre disponivel bainhira ita presiza. Se Ita fa'an hahán no hemun, hametin katak Ita bele sosa ingrediente sira iha tinan tomak nia laran. Se ita oferese produktu tuir temporada, espesífika iha Ita-nia lista-hahán katak ida-ne'e mak hanesan hahán ka hemun tuir nia tempu.

**Fornesedor:** Otél no restaurante barak iha fornecedor ba sira-nia nesesidade hahán & hemun hotu hotu. Loron-loron koziñeiru-xefe ida sei prenxe lista merkadu – i.e. modo, na'an, ikan, na'an-manu, produktu susubeen, nst. Koziñeiru-xefe ne'e sei konsulta ho departamentu aprovizionamentu kona-ba buat ne'ebé atu sosa no iha-ne'ebé. Departamentu aprovizionamentu ne'e sei sosa hosi fornecedor jerál sira ne'ebé bele fornese maioria, maibé ba produktu sira hanesan na'an, karik sira uza fornecedor partikulár ida. Ba sasán konsumu urjente no lalais sira bele sosa iha merkadu.

**Kuantidade atu sosa:** Otél no restaurante barak iha jerente ba hahán & hemun ne'ebé responsavel atu halo kalkulasiun hamutuk ho koziñeiru-xefe. Kada semana sei iha reuniaun previzaun hosi departamentu rezervasau no vendas iha-ne'ebé sira prevee nivel okupasaun kuartu, ne'ebé bele fó hatene bainaka hira sei iha otél laran. Atu aumenta, sei karik sira iha negósiu MICE, liuliu ba reuniaun/konferénsia boot, sira tenke sosa tan.



### Materiál sira hodi halo sasán lembransa

- Ai
- Kabas
- Osan-mutin

Estimasaun ba kuantidade matéria prima loloos ne'ebé Ita-nia negósiu presiza sei mós asegura katak negósiu ne'e la sosa matéria prima la nesesáriu lamós falta materiál. Atu bele halo planeamentu atu sosa matéria prima loloos, tenke iha planeamentu no oráriu atu entrega produktu ba atividade fabrikasaun didi'ak.



**HIN: Manuál Kontrola Estoke sei esplika tan kona-nba oinsá atu determina nivel hameno fali ba Ita-nia negósiu.**

Sosa materiál sira hosi **fornesedor (distribuidor) konfiavel no hametin katak kualidade mak di'ak**. Haree to'o espezifikaun padraun ba produktu no servisu oioin iha Asosiasaun Padraun Internasionál ka **husu negósiu sira-seluk atu fó konsellu hanesan otél no restaurante boot liu**. Utilizasaun matéria prima kualidade sei aumenta ita-nia produktu nia aseitasaun iha merkadu.

### Ita-nia negósiu?

Nun'e molok atu sosa matéria prima, buka-hatene:

- Materiál oioin ne'ebé ita presiza
- Kualidade ne'ebé Ita-nia kliente sira hakarak
- Hira ne'ebé presiza
- Dala hira ne'ebé Ita presiza materiál hirak-ne'e
- Padraun kualidade asociadu ho materiál hirak-ne'e

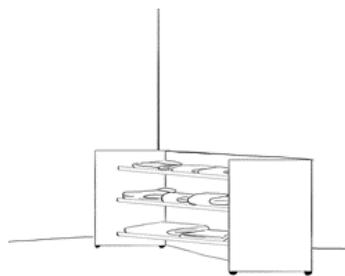
## 2.4 Sosa sasán kompletu ona

Negósiu turizmu sira hanesan otél, restaurante, merkadu artezanatu, loja lembransa (atakadista no retallista) sosa no fa'an sasán kompletu ona ne'ebé halo hosi fabrikante sira. Ezemplu hosi sasán kompletu ona mak:

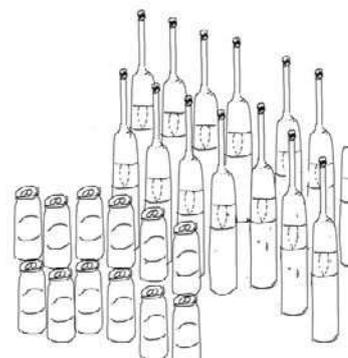
### Lembransa



### Kostura no toalla



### Tintu no serveja



Hala'o peskiza merkadu no hanoin halodidi'ak molok Ita sosa sasán kompletu ona. Hetan reposta ba pergunta hirak-ne'e molok Ita sosa sasán kompletu.



 **HIN: KOMERSIALIZASAUN** sei fó hatene tan ba Ita kona-ba oinsá atu deside sasán kompletu saida atu sosa no fa'an.



## Sumáriu

Negósiu sira presiza sosa servisu, ekipamentu, matéria prima no sasán kompletu.

Molok Ita hili **prestador servisu** ida, hili informasaun kona-ba sira-nia kapasidade no esperiénsia iha área interesse spesífiku. Husu ema sira ne'ebé hetan servisu (atendimento) hosi prestador servisu ne'e atu hatene informasaun kona-ba:

- **Reputasaun:** prestador ne'e mak koñesidu didi'ak tanba servisu ne'ebé sira presta.
- **Kapasidade:** ema ka jerente sira-ne'ebé presta servisu sei iha formasaun di'ak.
- **Konfiabilidade:** Ita presiza tau fiar ba fornecedor ne'e atu presta servisu ho di'ak.

Se Ita sosa servisu, importante atu harii **relasaun komérsiu** ho prestador servisu hanesan dala ida-ida ne'ebé Ita presiza sira. Se Ita presiza kontrat prestador servisu, esperiénsia servisu hirak-ne'e rasik no ko'alia ho sira-nia kliente seluk. Importante mós atu hasoru-malu jerente no ema sira ne'ebé presta servisu ne'e oin-ba-oin. Importante mós atu identifika fornecedor ida-seluk sei karik iha demanda barak liu ka iha mudansa ba qualidade ka folin.

**Ekipamentu** ne'e hanesan makinária, dapur, mobília kuartu hotu hotu ne'ebé Ita-nia negósiu presiza. Atu sosa ekipamentu ne'e buat sériu. Ita presiza ekipamentu ne'e la'ós de'it ohin loron, maibé mós ba futuro. Molok Ita decide atu sosa ekipamentu, buka konsellu hosi fornecedor, Ita-nia empregadu, kolega empreezariu seluk no ema sira ne'ebé uza ekipamentu hanesan de'it ka atu hanesan. Decide saida mak representa utilizaun di'ak liu ba Ita-nia 'negósiu nia osan'. Ita-nia negósiu tenke:

- Sosa ekipamentu foun?
- Sosa ekipamentu uzadu?
- Aluga ekipamentu tan mesak de'it bainhira presiza?
- Selu negósiu seluk ne'ebé iha ekipamentu ne'e atu serbisu ba Ita?

**Matéria prima** nu'udar materiál hotu hotu ne'ebé tenke tama hodi halo produktu ne'ebé Ita halo hanesan lembransa ka bikan hahán no hemun. Se Ita-nia negósiu presiza matéria prima, tenta atu uza materiál hirak-ne'ebé sempre disponivel bainhira Ita presiza. Molok Ita sosa matéria prima, buka atu hatene:

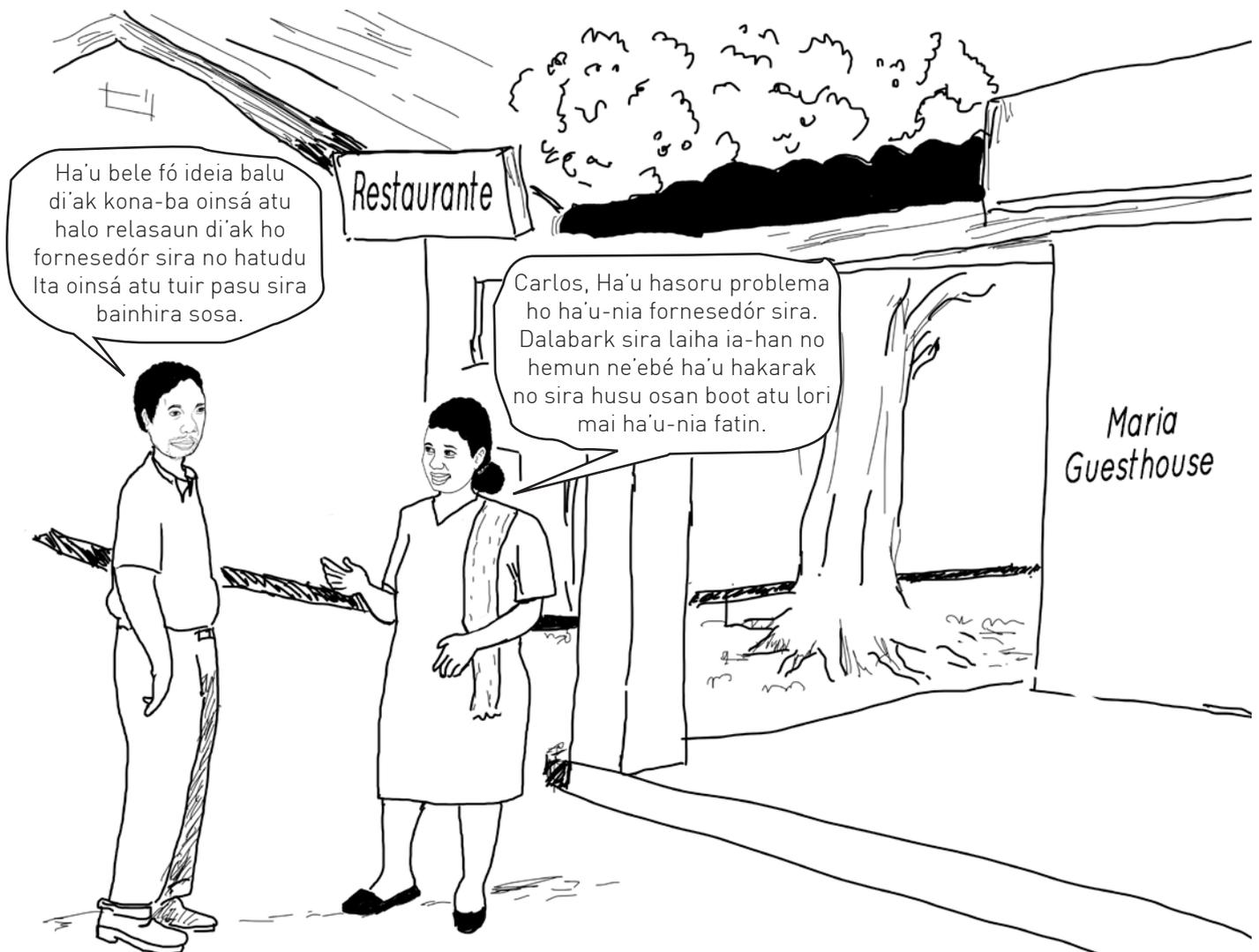
- Materiál oioin ne'ebé Ita presiza
- Qualidade saida ne'ebé Ita-nia kliente sira hakarak
- Hira ne'ebé Ita presiza
- Dala hira ne'ebé Ita presiza materiál ne'e

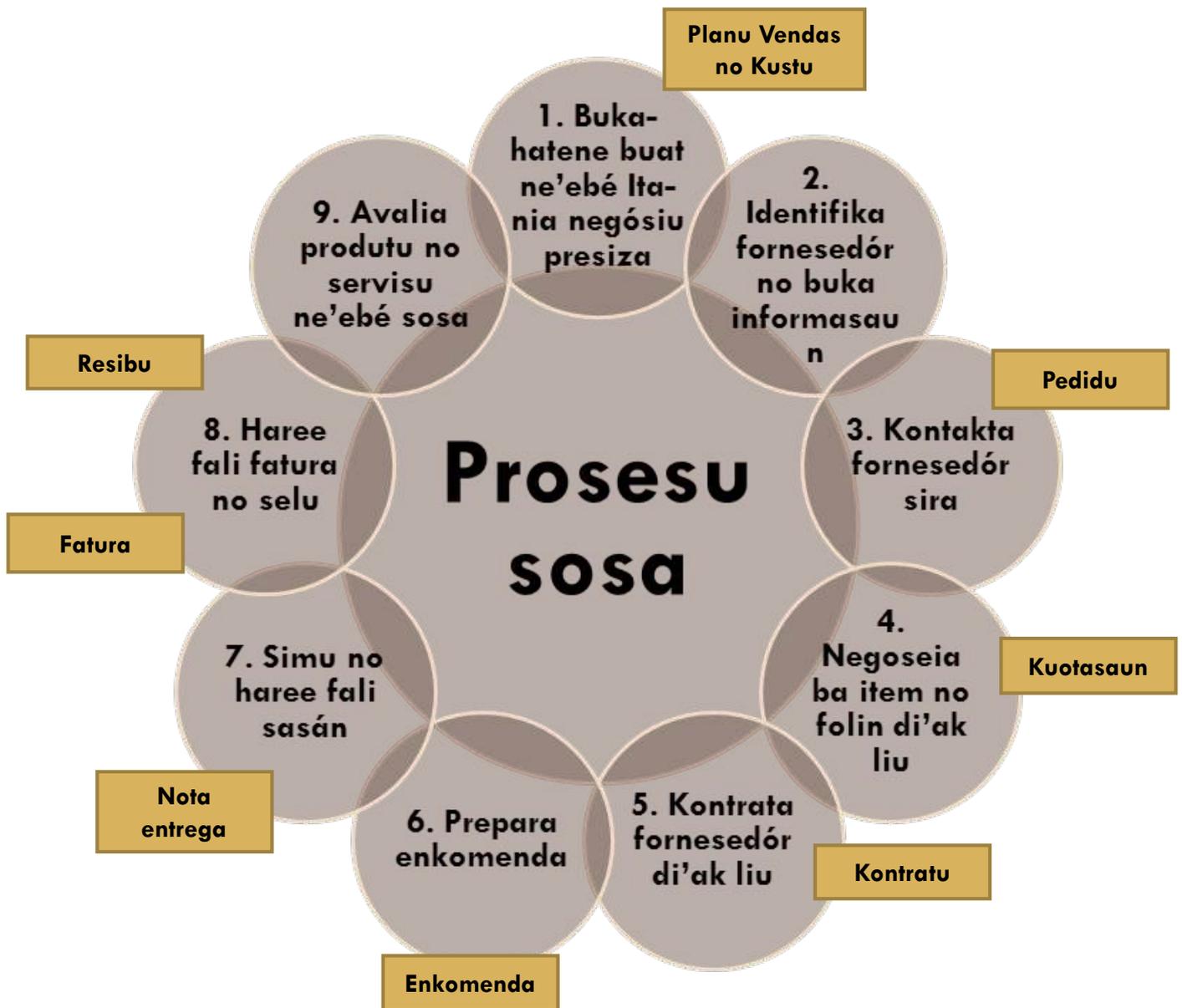
Sosa materiál hosi fornecedor konfiavel no hametin katak qualidade mak di'ak.

Atakadista no retallista sira sosa no fa'an **sasán kompletu** ne'ebé fabrikante sira halo. Halo peskiza merkadu no hanoin halodidi'ak molok Ita sosa sasán kompletu. Buka resposta ba pergunta sira hanesan:

- Ha'u-nia kliente sira hakarak sasán saida?
- Ha'u-nia kliente sira hakarak qualidade no sasukat saida?
- Ha'u-nia kliente sira kontente atu selu folin hira?
- Ha'u bele antisipa atu fa'an hira hosi tipu sasán ida-ida kada semana ka fulan?
- Ha'u bele sosa sasán ne'e direktamente hosi fabrikante ka ha'u tenke sosa hosi atakadista?

Se Ita-nia negósiu hakarak hametin katak nia hetan folin, qualidade no kondisaun di'ak liu hotu nomós atu hamenus fraude pesoál sira-nian, Ita-nia negósiu bele organiza prosesu sosa pasu-ba-pasu sistemátiku. Ita-nia negósiu presiza hakerek oinsá atu kaer pasu ida-ida iha prosesu laran. Hirak-ne'e mak hanaran regra no prosedimentu ba aprovizionamentu ka sosa.





## 1. Buka hatene buat ne'ebé Ita-nia negósiu presiza sosa

Desizaun atu sosa tenke hetan matadalan hosi produktu ka servisu ne'ebé kliente sira hakarak sosa. Hametin katak Ita hatene barak kona-ba Ita-nia kliente – **sira mak sé no saida mak sira presiza no hakarak**. Halo análize ba merkadu. Ko'alia ho Ita-nia kliente, husu sira atu prenxe levantamentu ka uza kaixa sujestaun.

Importante mós atu hatene **folin hira ne'ebé sira hakarak selu**. Kompara Ita-nia folin ho kompetidór sira. Ita labele sosa sasán ka materiál karun se turista sira lakohi sosa Ita-nia produktu ka servisu. Tanba razaun ida-ne'e Ita mós tenke kalkula Ita-nia folin kustu ba produktu no servisu ida-ida (folin ba sosa-na'in + kustu diretu + kustu indiretu).



### HIN Manuál: Kalkula Kustu.

Atu hatene **hira ne'ebé Ita tenke sosa**, haree fali vendas atu hatene kona-ba kuantidade ne'ebé fa'an iha tinan ikus no halo previzaun kona-ba saida mak Ita antisipa atu fa'an tinan oinmai.

### Estudu kazu: Pousada Maria: hemun sira

Maria haree fali vendas hosi tinan iku no husu nia kliente prinsipál kona-ba preferénsia hemu nian atu halo previzaun. Nia mós kalkula hira ne'ebé nia hanoin atu fa'an ba merkadu alvu ida-ida.

Kliente sira	Produktu no servisu ne'ebé hakarak	Vendas antisipada ba tinan oinmai
Merkadu Alvu 1 Pesoál Ajénsia Internasionál	Iha interese ba hemun ho kualidade di'ak hanesan ai-fuan freksu nia been, serveja no tintu, liuliu tintu-mutin.	Botír tintu 60 kada tinan Serveja 800 Ai-fuan been 200 Soda 100
Merkadu Alvu 2 Pesoál Governu	Preferénsia ba xá/kafé, soda no ai-fuan been	Xá/kafé 400 Ai-fuan been 400 Soda 720
Merkadu Alvu 3 Turista Internasionál	Soda, ai-fuan been (fresku) no serveja.	Botír tintu 40 kada tinan Soda 240 Ai-fuan been 720 Serveja 200

Bainhira Ita hatene saida mak Ita-nia kliente sira hakarak, nu'udar sosa-na'in Ita bele halo desizaun di'ak liu kona-ba:

- Materiál ka ekipamentu saida ne'ebé Ita presiza hodi halo sasán ne'ebé Ita fa'an
- Sasán saida ne'ebé Ita presiza se Ita fa'an fali sasán ka servisu kompletu ona
- Kuantidade hira ne'ebé Ita presiza
- Folin hira ne'ebé Ita bele selu ba Ita-nia fornecedor
- Bainhira Ita presiza sasán ka materiál hirak-ne'e



HIN: KOMERSIALIZASAUN ne'e sei fó hatene Ita kona-ba oinsá atu halo análise merkadu

## 2. Identifika fornecedor no buka informasaun

Buka hatene fornecedor sira ne'ebé fa'an sasán, materiál ka ekipamentu ho qualidade ne'ebé Ita-nia negósiu presiza. Iha dalan oioin oinsá atu bele hatene:

- **Husu** ema ne'ebé serbisu ho Ita, Ita-nia maluk empresáriu no buka hatene hosi Ita-nia kompetidor fatin ne'ebé sira sosa.
- **Kontakta organizasaun ka asosiaun** ne'ebé apoia negósiu ki'ik sira, porezemplu Kámara Komérisu ka Diretória Viajen no Turizmu Timor-Leste. Sira bele hatene kona-ba fornecedor útil no konfiavel.
- **Haree** iha jornál, periódiku no jornál komérsiu. Iha fatin balu, iha lista negósiu ne'ebé bele hetan iha livru número telefone nian.
- **Buka iha Internet** atu hetan fornecedor potenciál sira-nia website. Ita bele aprende informasaun útil hosi sira-nia webiste, inklui tipu produktu ne'ebé sira fa'an, sira-nia folin, termu crédito no arranju atu entrega ka haruka.
- **Mídia sosiál**, hanesan **LinkedIn** ka **Tripadvisor** sai fonte xave ida ba informasaun kona-ba fornecedor sira. Sira fornese plataforma iha-ne'ebé kompañia sira fahe informasaun kona-ba sira-nia produktu no servisu. Bele mós sai plataforma di'ak atu identifika produktu foun ne'ebé foin tama ba merkadu.



Ba fornecedor ida-ida, buka-hatene informasaun barak kona-ba produktu ka servisu ne'ebé sira oferese, folin no deskontu, kréditu, oinsá sira haruka ka entrega no seluk tan. Buka atu hatene hosi ema seluk kona-ba fornecedor ida-ida nia konfiabilidade. Importante atu ko'alia ho emprezáriu no kliente sira-seluk no husu buat ne'ebé sira hatene kona-ba fornecedor ne'e. Mídia sosiál mós fornese informasaun kona-ba kliente sira-nia persepsaun kona-ba fornecedor oioin. Ita bele identifika iha faze sedu se karik ema seluk hasoru problema. Porezemplu::

- Fornecedor ne'e sei presta servisu ho kualidade ka lae?
- Karik fornecedor ne'e baibain entrega sasán tuir tempu ka lae?
- Fornecedor ne'e hetan rezeñu pozitivu hosi nia kliente sira ka lae?
- Fornecedor ne'e simu sasán ka materiál ladi'ak ne'ebé lori filafali atu troka ka fó fali osan?
- Sira bele lori kuantidade ki'ik ka lae?
- Oinsá fornecedor ne'e nia responsabilidade ba kualidade sasán?

### Ita-nia negósiu?

Oinsá Ita hetan informasaun kona-ba fornecedor ne'ebé Ita uza?

Oinsá Ita hetan informasaun kona-ba sira-nia konfiabilidade?

## Buka hatene se Ita bele sosa liuhosi internet (E-komérsiu)

Negósiu barak hahú muda ba e-komérsiu tanba ne'e fó dalan ba sira atu halo sira-nia prosesu sosa eficiente liu. Sosa liu hosi internet ka e-komérsiu ne'e métodu fasil, lalais no baratu liu ne'ebé negósiu sira uza atu sosa sasán no servisu ne'ebé sira presiza. Progresu ho informasaun no teknolojia loke dalan ba meius foun oinsá atu maneja prosesu sosa.

E-komérsiu ne'e hanesan dalan oinsá atu uza internet atu maneja prosesu sosa hodi identifika no avalia fornecedor sira. Negósiu ida bele hetan asesu ba informasaun liuhosi vizita fornecedor sira-nia website.

## Buka atu hatene bainhira Ita presiza informasaun

Otél no pousada sira presiza decide folin ba tinan oinmai. Sira presiza hatene kustu hirak-ne'ebé bele sa'e, hanesan abastesimentu ba bainaka sira, servisu lavandria, eletridade ka manutensaun. Sira tenke kontakta fornecedor sira atu bele iha tempu natoon atu negoseia no kalkula folin ba tinan oinmai.

Operador eskursaun no ajénsia viajen sira presiza hatene folin hosi fornecedor sira atu bele halo kalkulasaun kona-ba eskursaun hira ne'ebé sira sei fa'an iha tinan oinmai nia laran. Porezemplu iha fulan-Outobru sira presiza hatene folin ne'ebé sira-nia fornecedor sei husu (folin ba sosa-na'in). Sira kontakta otél, kompañia transporte no matadalan sira iha fulan-Agostu no Setembru atu hatene sira-nia folin no negoseia se presiza.

### 3. Kontakta fornecedor sira



## Sosa hamutuk

Molok atu kontakta fornecedor nu'udar negósiu individuál, ko'alia hamutuk ho negósiu seluk kona-ba oportunidade atu sosa hamutuk. Se negósiu seluk presiza sasán ka servisu hanesan de'it, Ita bele salva osan ba Ita-nia negósiu no Ita-nia kliente sira liuhosi:

- hetan deskontu tanba hameno atu hola-boron
- fahe kustu ba transporte
- fahe saláriu

Liuhosi hola hamutuk, dalaruma ita bele sosa direktamente hosi fabrikante no bele hetan folin menus liu tan hosi atakadista sira. Iha rain balu, asosiasaun otél no restaurante sira sosa sasán ka servisu ba sira-nia membru sira. Grupo Turizmu ne'e kompostu hosi negósiu oioin. Grupo ida ne'e bele sosa hamutuk atu salva osan no tempu.

### Ita-nia negósiu?

Ita dala ruma hameno sasán hamutuk ho negósiu sira-seluk ka lae?

## Pedidu

Bainhira idenditika ona fornecedor apropiadu ida ka liu, husu kuotasaun atu bele komprende fornecedor ida-ida nia produtu, servisu no folin. Ita bele kontakta fornecedor sira liuhosi:

- **E-mail:** se Ita-nia negósiu mak dook, Ita bele haruka e-mail ba fornecedor sira. Kompañia barak iha informasaun ne'ebé Ita presiza iha sira-nia website no sira fó fatin ba Ita atu hameno no selu sasán liuhosi internet la presiza vizita sira-nia fatin fa'an-retallu.
- **Telefone:** bele tulun atu espesífika produtu ka servisu saida ne'ebé Ita buka. Hafoin Ita telefone, sira bele fó kuotasaun halo tuir Ita-nia hakarak.
- **Vizita:** vizita ba fornecedor sei han tempu no kustu (transporte), maibé bele fó benefísiu atu hasoru-malu ho fornecedor ida no haree ho Ita-nia matan rasik kualidade ne'ebé sira oferese, fatin otél ka pousada nian ka atu esperiénsia atendimentu públiku ne'ebé sira fornese. Liuliu bainhira sosa servisu sira, sai importante atu hatene se sira bele kumpre tuir buat ne'ebé sira promete. Ko'alia ho empregadu no jerente no estabeselese imajen loloos kona-ba sira-nia negósiu.

Buka informasaun barak ne'ebé bele hetan kona-ba:

Kuantidade no kualidade:

- Sira oferese produtu ka servisu oin saida?
- Oinsá mak sira kontrola kualidade?
- Ita bele hola ho kuantidade ki'ik liu ka boot liu to'o hira?

Folin no termu pagamentu:

- Ita preziza atu selu osan ka Ita bele sosa ho kréditu?
- Bainhira mak preziza atu selu?

Deskontu:

- Ita bele hetan deskontu se sosa ho kuantidade boot ka selu lalais liu?
- Ita bele hetan deskontu folin hira?

Termu entrega sasán:

- Fornesedor ne'e sei lori entrega ba Ita-nia negósiu ka lae?
- Liutiha Ita hameno, sira sei lori mai entrega bainhira?
- Ita tenke selu ba transporte ka lori entrega ne'e mak laselu?

Di'ak liu atu hetan resposta ba Ita-nia pergunta hakerek (bele mós hakerek iha email). Pedidu hakerek ne'e buat útil ba kualkér tipu negósiu, liuliu bainhira Ita halo relasaun ho fornecedor foun ka sosa sasán ka servisu karun. Pedidu hakerek moos ne'e sei halo impesaun di'ak. Nune'e, hakerek ho liman ho letra moos ka, di'ak liu, imprime hosi komputador. Ita bele halo fotokopia hosi Ita-nia karta pedidu ka hakerek karta ne'e iha livru duplikadu atu Ita mós rai-hela kopia ida.



Ezemplu hosi pedidu ema

**Pedidu Email**

Ba: wineanddinedili@com.tl ←  
 Hosi: Maria Soares ←  
[pousadamariatimorleste@com.tl](mailto:pousadamariatimorleste@com.tl)

Ho respeito, ←

Ami haree Ita-boot sira nia produtu iha ita-nia website, no hakarak husu kuoatasaun foline ba produtu tuirmai ne'e:

Kuantidade	Diskrisaun
40	Red Wine Shiraz Cabernet ←
60	White Wine Sauvignon Blanc

Favór ida bele espesifika Ita-nia kondisaun.

- Ha'u bele selu osan direktamente
- Ita-boot sira husu hira atu lori mai entrega? ←
- Oinsá Ita-boot sira garante kualidade?
- Seluk

Obrigado-wa'in,  
*Maria Soares* ←  
*Jerente Pousada Maria*

Naran fornecedor, enderesu, wibesite, nú. telefone  
 Ita-nia naran & detallu

Data (Ita bele haree iha email)

Hatudu Ita-nia interese.

Diskrisaun hosi produtu  
 Kuantidade

Husu kondisaun  
 Termu pagamentu  
 Termu entrega (lori mai)  
 Kontrolu ba kualidade

Ita-nia naran no pozisaun

**4. Negoseia atu hetan termu no folin di'ak liu**

Hafoin Ita haruka formuláriu pedidu ba fornecedor, sira sei responde ho kuoatasaun. Iha kuotasaun ne'e fornecedor sei fó informasaun detalladu kona-ba servisu, sasán, materiál ka ekipamentu, folin, pagamentu, prosesu no tempu atu entrega no kondisaun sira-seluk. Ita bele kompara kuotasaun atu determina ida-ne'ebé mak di'ak liu ba Ita-nia negósiu.



## **Oinsá atu hili fornecedor ida-ne'ebé di'ak liu?**

1. Kompara kuotasaun ne'ebé Ita simu
2. Halista kritériu ne'ebé importante liu ba Ita-nia negósiu (folin menus, kualidade di'ak, konfiabilidade, pagamentu ho kréditu, pagamentu ho osan, entrega ka lori mai lalais, relasaun di'ak, distánsia hosi Ita-nia negósiu nsst) no hili fornecedor ida (ka sira)-ne'ebé di'ak liu
3. Negosiea ho fornecedor (sira) atu hetan folin no kondisaun di'ak liu
4. Hafoin kompleta negosiasaun, husu fornecedor ne'e atu haruk kuotasaun foun. Importante atu iha kuotasaun hakerek atu kompara ka arkiva kuotasaun.
5. Hili fornecedor di'ak liu hotu ba Ita-nia negósiu



Lembra, Ita-nia negósiu sei presiza fornecedor di'ak no konfiavel no fornecedor sira presiza kliente di'ak no konfiavel. Importante atu estabesele no mantein relasaun negósiu ne'ebé di'ak. Fornecedor baratu liu mak la'ós sempre ida-ne'ebé baratu liu.

## **Fornecedor liu ida-de'it**

Buka fornecedor liu fali ida-de'it atu nune'e, Ita sempre bele hetan buat ne'ebé Ita presiza. Bainhira Ita sosa beibeik hosi fornecedor ida ka rua no selu tuir tempu, baibain Ita sei hetan atendimentu di'ak liu hosi sira. Sira bele tulun Ita bainhira iha eskasés ba sasán ka materiál ka Ita presiza urjente. Maibé, labele iha fornecedor barak liu ka troka fornecedor dala barak liu.

Tuirmai ne'e mak juotasaun di'ak liu ne'ebé Maria simu.

Númeru: 135					Númeru Kuotasaun
<b>Tintu Distributor hosi Austrália SÚ</b> <b>www.winesouthaustralia.com.au</b>					Naran fornecedor, enderesu, website, nú. telefone
<b>KUOTASAUN</b>					
Data: 20 Novembru 2014					Data
Ho respeito ba Sra. Maria Soares,					Naran kliente
Ho referénsia ba Ita-boot nia pedidu, ami laran-ksolok atu oferese sasán no kondisaun sira tuirmai ne'e.					Liafuan benvindu
					Item kódigu
Item kódigu	Diskrisaun	Hira	Folin Unidade	Folin total	Diskrisaun Item
209	Red Wine Shiraz Cabernet	40	12.99	\$519.6	Kuantidade
201	White Wine Sauvignon Blanc	60	14.99	\$899.40	Folin unidade
Subtotal				1419	
IVA 10%				141.9	IVA (Impostu Valór Aumenta/Akresentadu)
Total				\$1560.9	Folin total ne'ebé Ita tenke selu atu sosa
Termu no kondisaun: Garantira esklui neglijénsia no danu, tanba asaun natureza.					Kondisaun
Ami entrega iha oras 48 nia laran.					Termu entrega
50% molok haruka, 50% pagamentu iha loran 5 nia laran. Ami husu \$ 100 kustu haruka bá no entrega.					Termu pagamentu
Kuotasaun válidu ba loran 30.					Kuotasaun válidu to'o bainhira
BNU Banko					
Naran Konta: SouthAuswine					Konta-bankaria
Númeru Konta: 001234679					
Obrigado-wa'in, Marcella, SouthAuswine					Emá ne'ebé prepara kuotasaun (fornecedor nia asinatura)

*Tintu no Hahán Timor-Leste*

Palapaso ( Sidade Sorin Loro-monu ) [tintunohahándili@com.tl](mailto:tintunohahándili@com.tl) ( +670 ) 7723 1200 / 7723 0965

**KUOTASAUN**

Data: 30 Novembru 2014

Detallu Kliente: Maria Soares - Pousada Maria

Ho respeito,

Ho referénsia ba Ita-boot nia email hosi loron 15 Novembru. Ami laran-ksolok atu oferese termu no kondisaun tuirmai ne'e.

Termu no kondisaun: Ami lori ba entrega ba fatin rádius 5 km hosi Dili. Pagamentu loron 14 hafoin simu sasán. Bele troka fali sasán mesak de'it iha emblajen orijinal iha loron 100 hosi momentu sosa ba kliente aprovaadu de'it. Pagamentu sei halo ba konta-bankaria tuirma ka bele halo ho osan ka banku.

ITEM KÓDIGU	Diskrisaun	Hira	Folin unidade	Folin total
3938	Red Wine Shiraz Cabernet	40	18	\$ 720
2939	White Wine Sauvignon Blanc	60	19.50	\$ 1170
			Subtotal	1890
			IVA 10%	189
			<b>Total</b>	<b>\$2079</b>

Maria kompara kuotasaun hosi retallista Australianu no ida Timorensen:

Tintu distributor hosi Australia

- Tintu ho kualidade no folin baratu
- Sei entrega iha oras 48 nia laran
- Labele selu ho osan-fíziku
- \$ 100 Haruka sasán selu kustutan
- Resposta lalais ba email

Tintu no hahán Timor-Leste

- Lori mai entrega laselu
- Entrega iha semana rua nia laran liutiha hameno
- Bele selu ho osan-fíziku
- Folin aas liu
- Bele fó-fali botir sira sei la fa'an lalais

## EZERSÍSIU

Kompara kuotasaun rua ne'e

1. Fornesedor ida-ne'e iha folin baratu liu? Ida-ne'e hanesan grossista (atakadista) ka retallista?

.....

2. Fornesedor ida-ne'e oferese termu kreditu di'ak liu hotu?

.....

3. Fornesedor ida-ne'ebé iha termu lori mai entrega ne'ebé di'ak liu?

.....

4. Ita hanoin Pousada Maria ne'e sosa hosi fornecedor ida-ne'ebé? Tanbasá?

.....

.....

.....

### Oinsá atu negoseia?

Hafoin Ita kompara kuotasaun, Ita bele kontakta fornecedor atraente liu atu negoseia ho sira. **Ita bele negoseia liuhosi email, vizita ka telefone.** Ita tenke negoseia ho fornecedor ne'e la'ós de'it kona-ba folin, maibé mós kona-ba item seluk hanesan lori-mai entrega no termu kreditu.

Ita-nia kapasidade atu negoseia folin no termu di'ak liu ne'e importatne atu maneja Ita-nia despezas no sei kontribui hodi hasa'e Ita-nia lukru. Negosiasaun ne'e hanesan kapasidade xave iha prosesu sosa.





Objetivu negosiasaun ne'e tenk foka ba **kolaborasaun kriativu**, duké buka rezultadu manadór foti hotu. Negósiu sira-ne'ebé halo parte iha prosesu negosiasaun tenke koko no buka dalan foun oinsá atu hamosu rezultadu kolaborativu di'akliu, liuhosi hanoin kriativu no serbisu iha kooperasaun.

### Sujestaun kona-ba oinsá atu negoseia ba negósiu turizmu

- Negosiadór susesavel hatene katak buat hotu hotu sei sujeita ba negosiasaun. Halo alvu aas: negosiadór sira mak otimista. Vendedór sira tenke husu liu fali hira ne'ebé sira antisipa atu simu no sosa-na'in sira tenke ofereze menus buat ne'ebé sira pruntu atu selu.
- Sai rona-na'in ne'ebé di'ak: husu pergunta kle'an, depois hein nanook hela de'it. Negosiadór ida-seluk sei fó hatene Ita buat hotu hotu ne'ebé Ita presiza hatene – Ita presiza rona de'it.
- Se ita sosa servisu sira, ko'alia kona-ba 'produitu' spesífiku hanesan folin ba kuartu, folin ba kompañia, hasa'e to'o nivel produitu aas liu (se Ita iha tipu kuartu oioin) ka hahán no hemun. Se ita sosa sasán, haree to'ok ho forneseidór sei iha possibilidade atu fó-fali sasán ne'ebé la fa'an iha prazu spesífiku nia laran. Akordu tipu ne'e mak komún iha indústria turizmu, porezemplu Ita-bele fó-fali sasán ka hemun ho prazu limitadu. Konkorda mós kona-ba termu pagamentu (Ita sosa selu hotu kedas ka sosa ho kréditu). Se Ita hakarak sosa selu hotu kedas, uza ida-ne'e hanesan pontu forte iha prosesu negosiasaun.
- Prepara na: halibur hamutuk informasaun pertinente barak molok atu halo negosiasaun. Sira-ne'e forneseidór úniku ka lae? Saida mak forte ka fraku kona-ba sira? Ita-nia negósiu presiza saida? Sira-nia folin menus liu mak hira?
- Labele book-an uluk: Dalan di'ak liu hotu oinsá atu hatene se negosiadór ida-seluk nia espetativa mak ki'ik mak atu dada sira atu ko'alia uluk. Sira bele husu folin menus liu buat ne'ebé Ita hanoin. Labele aseita oferesimentu ulukliu: Se Ita simu ida uluk, negosiadór ida-seluk sei hanoin katak sira bele halo di'ak liu.
- Halo planu alternativu: Importante atu iha planu alternativu ka Planu B.
- Determina Ita-nia pontu la'o husik. Nu'udar sosa-na'in, ne'e hanesan folin másimu ne'ebé Ita hakarak selu ka termu kontratu másimu ne'ebé Ita bele konkorda. Nu'udar vendedór, ne'e hanesan folin mínimu ne'ebé Ita sei aseita ka termu kontratu mínimu.

## Ita-nia negósiu?

Ita-nia negósiu ne'e negoseia duni folin di'ak liu, termu entrega no pagamentu di'ak liu ho Ita-nia fornecedor sira ka lae?

Oinsá Ita no Ita-nia empregadu sira bele hadi'ak Ita-nia kapasidade negosiasaun?

## Kapasidade negosiasaun bainhira fa'an servisu sira

Negósiu turista sira, la'ós de'it sosa hosi fornecedor, maibé sira mós fa'an sira-nia produktu ka servisu ba turista ka negósiu turizmu. Porezemplu otél ida fa'an nia kuartu sira ba turista nomós ba operador turista. Importante atu iha kapasidade negosiasaun di'ak, tanba Ita bele hetan pedidu barak atu hatun Ita-nia folin. Halo negosiasaun ho kreatividade.

### Estudu kazu: Pousada Maria

Resepsionista iha Pousada Maria uza sira-nia kapasidade negosiasaun bainhira turista sira husu folin di'ak liu ba kuartu. Porezemplu, bainhira turista sira hakarak folin di'ak liu, sira oferese deskontu 5% ka oferese kalan 4 nian laselu. Dalaruma sira husu folin kuartu hanesan, maibé sira oferese matabixu laselu ka atu foti bainaka hosi aeroportu. Sira iha fleksibilidade atu negoseia ho kliente.

### Estudu kazu: Loja lembransa

Kliente sira dalabarak husu deskontu bainhira sira sosa lembransa. Loja ne'e la oferese deskontu maibé sira oferese alternativu, porezemplu 'se Ita sosa sasán 3, Ita hetan karteira ida laselu' ka sira fó deskontu ba item daruak ne'ebé sosa. Ida-ne'e sei aumenta vendas iha loja.

## Sujestaun sira bainhira fa'an

- Bainhira fa'an Ita tenke kira impresaun katak laiha otél/pousada/restaurante ka loja lembransa alternativu. Ita tenke kria **impresaun katak Ita-nia produktu ka servisu ne'e úniku**. Dalan oinsá Ita fa'an Ita nia negósiu, no Ita-nia produktu tenke konvense ema seluk ne'e katak nia labele la'o husik de'it.
- Se produktu ka servisu ne'ebé oferese la úniku, Ita bele kria pozisaun úniku ba Ita-nia negósiu liuhosi maneira ne'ebé Ita harii fiar-malu, relasaun pozitivu no empatia ho ema seluk ne'e.

## 5. Kontrata ho fornecedor ida-ne'ebé di'ak liu

Molok atu prepara Ita-nia enkomenda ba dalahuluk, importante atu desided tipu kontratu ne'ebé bele apropriadu ba Ita-nia negósiu. Kontratu ne'e hanesan akordu entre parte sira hakarek ka la hakaerek atu halo ka la halo atividade ne'ebé konkorda. Termu hirak-ne'ebé negoseia no konkorda tiha ona forma kontratu metin hanesan detalladu iha Ita-nia pedidu atu sosa. Enkomenda ne'e tenke inklui informasaun hanesan tipu produktu ka servisu ne'ebé Ita hameno, kuantidade hira ne'ebé hakarak, folin no termu entrega. Importante atu rai-hela kopia ida hosi akordu ne'e.



Dala ruma Ita-nia negósiu sei deside atu tama ba kontratu longu-prazu ba forneseimentu materiál, sasán ka servisu. Iha kazu hirak hanesan ne'e Ita-nia negósiu presiza asina kontratu ne'ebé spesífika produktu ka servisu saida ne'ebé sei fornese durante períodu kontratu tomak.

Ita-nia negósiu bele iha:

- **Enkomenda jerál:** sei haree ba item spesífiku atu fornese halo tuir períodu tempu ne'ebé konkorda. Fasilita negosiasaun ba deskontu no termu favoravel.
- **Kontratu anuál:** sei haree ba kontratu atu sosa produktu tipu spesífiku hosi fornecedor durante fulan 12.
- **Entrega tuir ezijénsia/nesesidade:** Kontratu ne'e mak atu entrega sasán iha períodu spesífiku, hanesan tuir semana, fulan ka trimestre ida-ida.
- **Kontratu ba alokasaun fixadu:** operadór turizmu no otél sira halo kontratu ho folin no rezersasaun fixu ba kuartu otél.

Haree ezemplu hosi kontratu ho atakadista iha Kapítulu 8. Kontratu ida sei inklui:

- Detallu kontaktu
- Data, Folin no Espasu
- Konsesaun no Konsiderasaun
- Rezervasaun
- Pagamentu no Nota atu Selu
- Penalidade: Aritu no Kanselamentu

## 6. Hameno

Bainhira Ita decide atu sosa hosi forneseór ida, ita hameno sasán ka servisu ne'e

Sempre di'ak liu atu hameno enkomenda **hakerek.**

Enkomenda hakerek ne'e sei tulun Ita atu lembra saida mak Ita hameno no sai evidénsia katak Ita haruka enkomenda ne'e. Se forneseór sira laiha formuláriu enkomenda, halo rasik formuláriu enkomenda simples ida. Haruka nia orijinal ba forneseór, maibé lembra atu rai-hela kopia ida rasik.

Se ita simu kuotasaun, temi nia termu no folin iha Ita-nia enkomenda. Ita la presiza hameno buat hotu hotu hosi kuotasaun. **Hameno mesak de'it buat ne'ebé Ita presiza.** Hanoi halodidi'ak kona-ba kuantidade sasán no materiál ne'ebé Ita presiza.

Hakerek Ita-nia número enkomenda rasik iha leten. Inklui número kuotasaun (número forneseór nian) iha enkomenda nia leten.

<b>ENKOMENDA</b>				
ENKOMENDA NÚMERU: 112				
Enderesu Pousada Maria				
Data: 10 Dezembru 2014				
Ba: Tintu no Hahán Timor-Leste				
Palapaso ( Sidade Sorinn Loro-monu )				
( +670 ) 7723 1200 / 7723 0965				
tintuno hahándili@com.tl				
FAVÓR IDA bele fornese sasán ne'ebé temi iha kraik halo tuir Ita-boot nia número kuotasaun <b>156</b> hosi loron 30 Novembru 2014				
<u>Atu akompaña ho Fatura ka Nota Entrega ho número enkomenda hosi leten.</u>				
ITEM Kódigu	Diskrisaun	Hira	Folin unidade	Folin total
3938	Red Wine Shiraz Cabernet	40	18	\$ 720
2939	White Wine Sauvignon Blanc	20	19.50	\$ 390
Autorizadu liuhhosi: José Jerente ba aprovizionamentu			Subtotal	1110
			IVA 10%	110
			<b>Total</b>	<b>\$1220</b>



Aprende barak tan kona-ba oinsá atu hameno no bainhira atu hameno iha HIN: KONTROLA ESTOKE.

## EZERSÍSIU

Hakerek enkomenda ba loja artezanatu lembransa, Dili, +672930284409:

- Carlos persija materials hodi halo Mascaras
- Carlos halo ona pedido 1 iha dia 20 de Novembro 2014. Nia responde ba cotação husi loja Wood Supply Leste, City-West 670.393.348.934. Sira oferese \$15 kada produktu 77 no halo distribuição gratuita.
- VAT (Taxa) 10%
- Loja artezanatu Lembransa persija ai 25m<sup>2</sup>.
- Selu ho kreditu - durasaun tempo loron 30.
- Ida ne ba quinta ordem nee' be nia produs/halo iha tinan ida ne.

### FORMULÁRIU ENKOMENDA

AMI-NIA NÚMERU ENKOMENDA:

Hosi:

Data:

Ba:

FAVÓR IDA BELE FORNESE sasán ne'ebé temi iha kraik halo tuir Ita-nia número kuotasaun ....

Atu akompaña ho Fatura ka Nota Entrega ho número enkomenda hosi leten

ITEM KÓDIGU	Diskrisaun	Kuantidade	Folin unidade	Folin total
Seluk:			Subtotal	
Autorizadu liu hosi:			IVA	
			Totál	

## 7. Simu no tau-matan ba sasán

Se Ita foti sasán ka materiál rasik, haree rasik tipu no kuantidade molok Ita lori sasán ka materiál ne'e bá fali Ita-nia fatin.

Se sasán ka materiál ne'e mak lori mai, baibain fornecedor sei haruka **nota entrega** (ka fó de'it fatura). Nota entrega ne'e sei halista detallu sasán. Fornecedor sei hakarak Ita asina nota entrega hanesan evidénsia katak ita simu tiha ona sasán.



Hafoin Ita simu Ita-nia sasán tau-matan kedas atu haree katak sasán ne'e mak hanesan ho buat ne'ebé hakerek iha nota entrega ka fatura. Molok Ita asina nota entrega ne'e, hametin katak ita simu ona:

- sasán ne'ebé hameno
- kuantidade ne'ebé hameno
- sasán iha kondisaun di'ak.

Iha-ne'e mak nota entrega ne'ebé Pousada Maria simu:

Ha'u sura botír 60, maibé nota entrega ne'e hatete sira kobra osan ab botír 80.



Ami-nia kuotasaun: 156

### Nota entrega

**Tintu no Hahán Timor-Leste**  
Palapaso ( Sidade Sorin Loro-monu )  
( +670 ) 7723 1200 / 7723 0965  
tintunohahándili@com.tl

15 Dezembru  
Pousada Maria

Ita-nia número enkomenda 112

ITEM KÓDIGU	Diskrisaun	Kuantidade
3938	Red Wine Shiraz Cabernet	40
2939	White Wine Sauvignon Blanc	40

Asinatura:

Se iha buat ruma la loos, **hato'o kesar kedas**. Labele asina nota entrega to'o problema ne'e haloos ona. Kontakta fornecedor (liuhosi telefone) no hakerek Ita-nia kesar iha nota ba fornecedor ka hakerek kesar ne'e iha nota entrega rasik. Hametin katak ema ne'ebe lori sasán asina hodi hatudu katak nia konkorda katak kesar ne'e mak loos duni. Ne'e sei halo fasil liu ba Ita no fornecedor atu rezolve asuntu ne'e.

Ba: Tintu no Hahán Timor-Leste  
15 Dezembru 2014  
Ami simu de'it botír tintu mean 60 tuir enkomenda ne'ebé haruka, maske nota entrega ne'e temi 80. Ita-nia número enkomenda mak 156. Ha'u sei hatama osan ba banku tuir Ita-boot haloos nota ne'e. Obrigado-wa'in.  
Maria Soares

## 8. Haree fali fatura no selu

Fatura ida halista detallu hosi buat ne'ebé Ita sosa no fó hatene osan hira atu selu. Nia sei dehan:

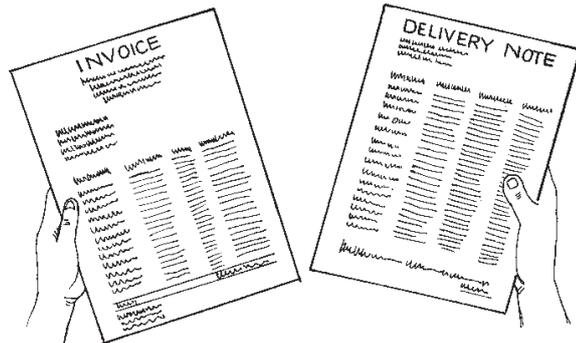
- Hira ne'ebé tenke selu
- Bainhira tenke selu
- Tenke selu ba sé
- Oinsá atu selu

Ne'e hanesan **termu pagamentu**. Sira bele haruk fatura:

- **Molok** sira haruka sasán. Ita ne'e katak Ita tenke seluk molok atu haruka/entrega sasán. Ita bele selu ho osan, transferénsia eletrónika, kartaun débitu ka kréditu ka liuhosi xeke
- **Hamutuk** ho sasán. Baibain ne'e katak Ita tenke selu kedas – **Osan Bainhira Entrega (COD)**, ho osan, xeke ka transferénsia.

- **Liutiha** Ita simu sasán. Ne'e katak Ita la presiza selu kedas – Ita sosa ho kréditu. Porezemplu, termu ne'e hatete lora 30 hakotu. Ne'e katak Ita tenke selu la tarde liu lora 30 hosi data hakerek iha fatura ne'e.

**Hametin katak fatura ne'e mak loos.** Kompara ho nota entrega. Hametin katak Ita simu sasán hotu hotu ne'ebé ita selu no katak folin no total sira mak loos. Porezemplu, se fornecedor ne'e promete atu fó deskontu, ita hetan deskontu ne'e duni ka lae? Fornecedor ne'e husu folin no termu ne'ebé sira halista iha kuotasaun ka lae?



Se Ita hanoin katak nota ne'e mak la loos, buka atu hatene saida mak sala no **kontakta fornecedor kedas**. Diskute problema ne'e ho fornecedor no konkorda kona-ba dalan di'ak liu oinsá atu rezolve.

<b>Invoice</b> <i>Wine and dine Timor-Leste</i> Palapaso ( City West ) ( +670 ) 7723 1200 / 7723 0965 wineanddinedili@com.tl				
17 December				
Guesthouse Maria Attn. Maria Soares Address				
Please do not forget do mention the <u>invoice number</u> in your payment. 156				
ITEM CODE	Description	Quantity	Unit price	Total price
3938	Red Wine Shiraz Cabernet	40	18	\$ 720
2939	White Wine Sauvignon Blanc	40	19.50	\$ 780
			Subtotal	1500
Terms of Payment: 14 days net			VAT 10%	150
Please transfer the sum of \$ 1650 to: Innovation Bank Account name: Wine and dine Account Number:400201500 Branch: City West			Total	\$1650

## EZERSÍSIU

Haree ba kuotasaun, enkomenda, nota entrega no fatura iha pájina foin uluk nian.

1. Saida mak termu pagamentu iha fatura ne'e?

.....

2. Saida mak sala ho fatura ne'ebé haruka?

.....

3. Ita hanoin Maria ne'e halo saida hafoin nia simu fatura?

.....

.....

### Selu ba sasán no servisu ne'ebé Ita sosa

Hafoin Ita sente kontente ho fatura ne'e Ita presiza selu. Bel selu liuhosi dalan oioin. Baibain ita selu ho osan, xeke, transferénsia eletróniku ka kartaun débitu ka kréditu. Transferénsia eletróniku ba fundus ne'e hanesan dalan seguru ida oinsá atu simu pagamentu tanba nia la presiza ema atu kaer osan-fíziku. Husu Ita-nia forneseedor se Ita-nia negósiu bele selu fatura sira liuhosi transferénsia eletróniku.

Hametin katak Ita sempre hetan resibu nu'udar evidénsia katak Ita selu tiha ona:



Lee tan kona-ba oinsá atu rai-hela no uza rejistu negósiu iha  
HIN: KONTABILIDADE

### 9. Avalia produktu no servisu ne'ebé sosa

Durante uza produktu ka servisu, Ita-nia negósiu tenke konfirme katak kualidade produktu nian kumpre tuir kualidade promete hosi forneseedor no se karik sira responde ba Ita-nia negósiu nia nesesidade. Nune'e produktu ka servisu ida-ida tenke avalia ba nia dezempeñu. Ita bele hetan komentáriu hosi Ita-nia kliente no empregadu sira uza produktu hirak-ne'e.

Se Ita kontente ona Ita bele kontinua ho forneseedor, selae, karik Ita hakarak hanoin atu idnetifika forneseedor ida-seluk.



## Sumáriu

Aprovizionamentu (sosa ka akizisaun) ba negósiu ida presiza matadalan liuhosi prosesu ne'ebé decide uluk atu aseguira katak Ita-nia negósiu sei hetan kualidade, folin no kondisaun di'ak liu hotu, hanesan garantia, tempu atu entrega no kustu.

1. **Buka hatene buat ne'ebé Ita-nia negósiu presiza:** Hametin katak Ita hatene ona barak kona-ba Ita-nia kliente sira no saida mak sira presiza no hakarak. Depois, Ita bele halo desizaun di'ak liu kona-ba sasán, materiál, servisu ka ekipamentu ne'ebé Ita-nia negósiu presiza, nomós kona-ba kuantidade hira no folin hira ne'ebé Ita prontu atu selu bainhira presiza hola.
2. **Buka informasaun kona-ba fornecedor oioin:** identifika fornecedor sira liuhosi husu ema ne'ebé serbisu hamutuk ho ita, maluk emprezariu sira, organizasaun ne'ebé apoia negósiu ki'ik no seluk tan ka halo peskiza iha internet. Buka atu hatene sasán, materiál ka ekipamentu ne'ebé fornecedor ida-ida bele oferese no folin, deskontu no kréditu, oinsá no bainhira sira lori mai no entrega no sira-nia confiabilidade. Buka hatene se Ita bele hameno liuhosi internet no hamenus kustu (e-komérsiu). Reputasaun no confiabilidade fornecedor nian ne'e importante. Importante atu ko'alia ho emprezariu seluk no estabese husu buat ne'ebé sira hatene kona-nba fornecedor ne'e. Internet ne'e mós fatin di'ak atu hetan kliente sira nia komentáriu kona-ba fornecedor spesífiku. Haree saida mak ema sira hatete iha internet kona-ba fornecedor ne'e.
3. **Kontakta fornecedor sira:** Molok Ita kontaka fornecedor hanesan negósiu individuál, ko'alia ho negósiu sira-seluk kona-ba atu sosa hamutuk hodi hetan deskontu ba enkomenda hola-boron no fahe kustu transporte. Bainhira fornecedor apropriadu ida ka liután mak identifika tiha ona, haruka pedidu husu informasaun. Ita bele vizita, haruka email ka telefone ba sira.
4. **Negoseia atu hetan termu no folin di'ak liu hbotu:** Kuotasaun ne'e hanesan resposta ba Ita-nia pedidu. Kompara kuotasaun sira atu hatene loloos buat ne'ebé fornecedor oioin bele oferese. Ita tenke negoseia ho fornecedor la'ós de'it ba folin, maibé mós ba item seluk hanesan entrega/transporte no termu kréditu. Ita-nia kapasidade atu negoseia folin no termu di'ak liu ne'e importante atu maneja Ita-nia despezas no kontribui atu hasa'e lukru.

## Sumáriu

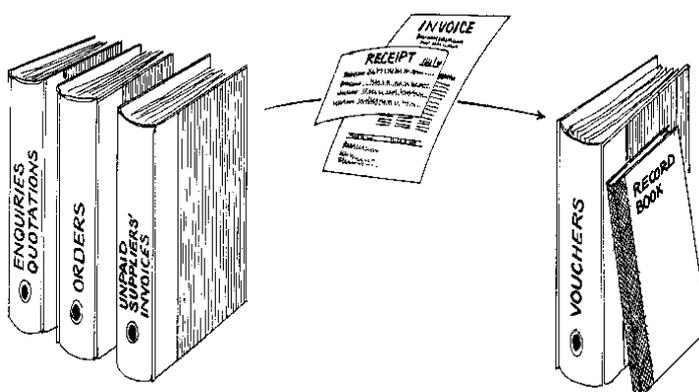
5. **Hili fornecedor di'ak liu hotu ba Ita-nia negósiu:** Labele uza fornecedor ida-de'it. Sempre iha relasaun serbisu di'ak ho Ita-nia fornecedor.
6. **Haruka enkomenda:** Ne'e sempre di'ak liu atu haruka enkomenda hakerek. Haino halodidi'ak kona-ba kuantidade hira ne'ebé presiza.
7. **Simu no haree fali sasán ne'e kedas:** Se sasán ka materiál mak haruka ka entrega tiha ona, fornecedor baibain sei haruka nota entrega hamutuk ho sasán ka materiál sira. Fornecedor ne'e sei hakarak ita atu asina nota entrega nu'udar evidéncia katak Ita simu ona sasán.
8. **Haree fali fatura no halo pagamentu:** Fatura ne'e halista buat ne'ebé Ita sosa no fó hatene bainhira no oinsá fornecedor hakarak Ita atu selu. Haree fali nota entrega ka fatura hasoru Ita-nia enkomenda. Se Ita haino katak fatura mak la loos, kontakta fornecedor ne'e kedas no konkorda kona-ba dalan di'ak liu oinsá atu rezolve problema.  
  
Baibain Ita selu ho **osan**, ho **xeke**, **transferénsia eletróniku ka ho kartaun débitu ka crédito:**
9. **Avalia produktu ka servisu ne'ebé sosa:** Bainhira Ita uza produktu ka servisu ne'e, Ita-nia negósiu presiza konfirme katak produktu ne'e iha duni kulaidade ne'ebé promete no katak sira responde ba Ita-nia negósiu nia nesiedade. Ita bele hetan komentáriu hosi ema oioin ne'ebe uza produktu ka servisu ne'e.

### 4.1 Kaer haksesuk-malu

Dala ruma, Ita no Ita-nia fornese-dór bele la konkorda kona-ba servisu, produ-tu, ekipamentu ka sasán ne'ebé haruka. Karik Ita la konkorda kona-ba kualidade ne'ebé sira promete, sira lori mai tarde liu, entrega sasán la loos ka hoi fatura la loos. Se Ita kaer haksesuk-malu ne'e tuir dalan di'ak, Ita bele mantein relasaun di'ak ho Ita-nia fornese-dór.



Parte importante liu bainhira hasoru haksesuk malu mak atu rai-hela Ita nia dokumentu negósiu halodidi'ak, ka sira-nia kopia, ho haloot didi'ak. Ita bele rai-hela sira iha fixu ida ka rua iha laran ne'ebé Ita bele hetan fasil. Itga bele mós tau iha fixa eletrónica. Tuir dalan ne'e, Ita bele haree ba Ita-nia rejistu no aprende kona-ba kualkér disputa.



Ita-nia fornese-dór sei iha vontade di'ak liu atu rezolve disputa se Ita bele prova.

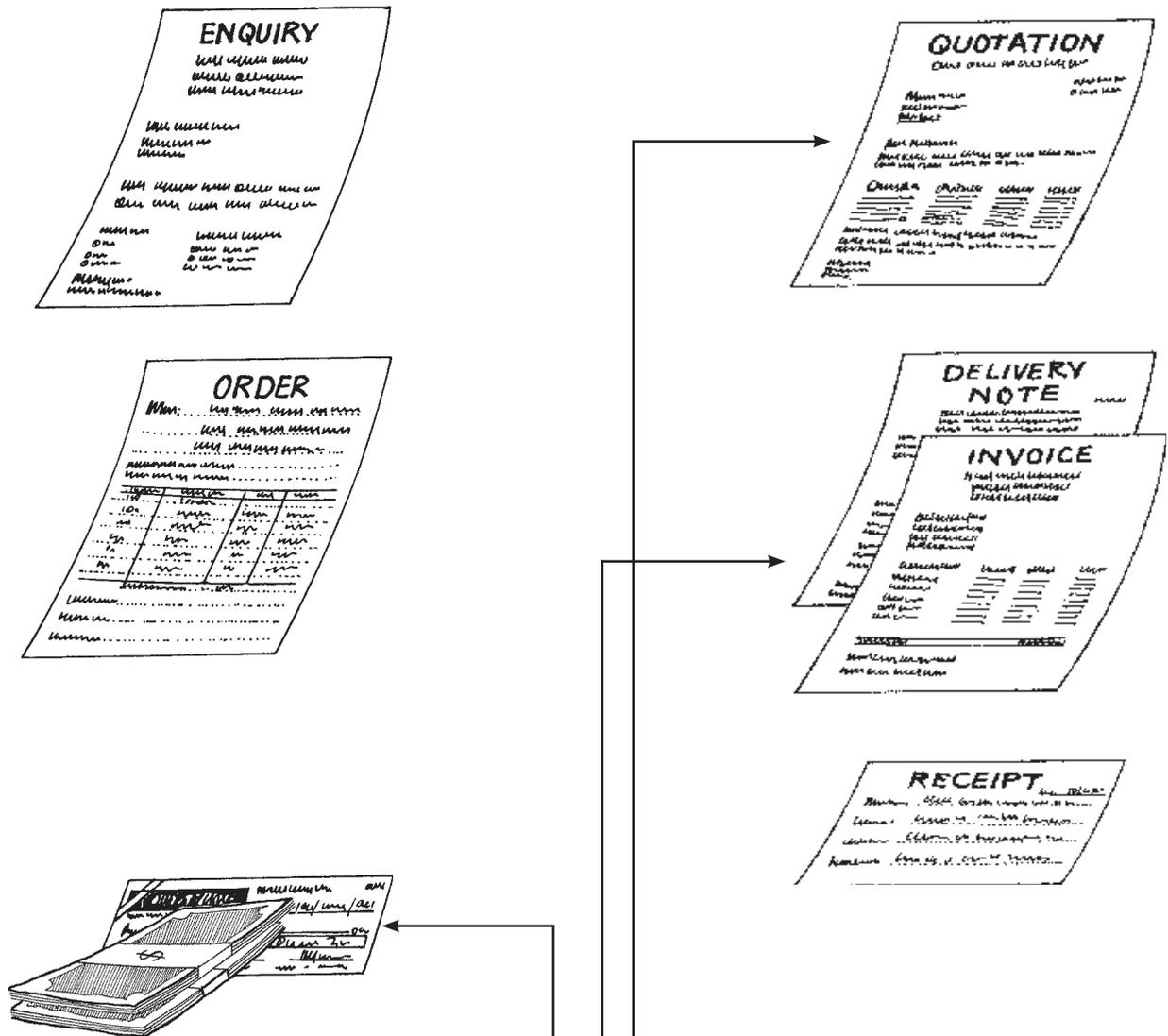
Ita sei bele hametin katak Ita-nia negósiu seluk folin loos ba sasán ne'ebé nia sosa. Rejistu tuirmai ne'e mak parte ida iha prosesu aprovizionamentu (sosa ka akizisaun) ba Ita-nia negósiu: organiza Ita-nia enkomenda, resibu, fatura, kuotasaun, vale ka nota, nota entrega ka simu sasán.



Iha HIN: Manuál LIVRU REJISTU (Kontabilidade) Ita bele aprende tan kona-ba oinsá atu prenxe resibu, fatura no vale ka nota sira.

**Ita-nia negósiu**

**Fornesedór**



**Disputa sira bele mosu:**

- Sei kuotasaun mak aas liu kompara ho folin ne'ebé publika iha internet ka hameno durante tinan ikus.
- Diferensa entre enkomenda no nota entrega ka fatura
- Se Ita la selu tuir termnu pagamentu, fornese-dór ida karik sei lakohi lori ba Ita iha futuru.

## **4.2 Mantein relasaun komérsiu forte**

Negósiu turizmu sira presiza malu. Otél, kompañia transporte no matadalan sira presiza vendedór sira hanesan ajénsia viajen no operadór eskursaun turístiku atu hanakonu sira-nia kuartu no ajente vendas presiza otél, servisu transporte no matadalan ho kualidade di'ak. Ne'e mós hanesan ba restaurante, sira presiza fornecedor konfiavel ba produktu ai-han no retallista presiza kliente sira atu fa'an sira-nia ai-fuan, modo no produktu seluk.

Dezenvolve relasaun sira: benefísiu pesoál no ba Ita-nia negósiu ne'ebé mosu bainhira Ita dezenvolve relasaun pozitivu iha folin ne'ebé labele sukat. Sei han tempu atu dezenvolve relasaun di'ak, maibé importante katak Ita servisu hamutuk nomós bainhira Ita halo negosiasaun ruma.

Sei han tempu atu investe iha relasaun di'ak. Kada tinan vizita Ita-nia fornecedor no diskute kona-ba kualidade, folin no kondisaun. Nune'e mós halo relasaun ne'e pesoál. Labele haluha atu husu sia di'ak ka lae no porezemplu kona-ba sira-nia família.

### **Ita-nia negósiu?**

Oinsá Ita kaer disputa?

Oinsá Ita bele mantein relasaun komérsiu forte?



## Sumáriu

Fornesedor no kliente sira bele hasoru haksesuk malu sira kona-ba pagamentu, entrega no kualidade.

Parte importante liu bainhira haree ba haksesuk-malu ida mak atu rai-hela Ita-nia dokumentu negósiu hotu, ka kopia, haloot halodidi'ak. Ita-nia fornecedor sei iha vontade di'ak liu atu rezolve haksesuk malu sei Ita bele prova Ita-nia kazu.

Tinan ida-ida vizita Ita-nia fornecedor no diskute kualidade, folin no kondisaun.

Benefisiu pesoal no komersiu ne'ebé mosu bainhira Ita dezenvolve relasaun significativu iha folin ne'ebé labele sukat. Sei han tempu atu dezenvolve relasaun di'ak, maibé sira mak impotante ba serbisu konjuntu no negosiasaun.

Oinsá Ita-nia negósiu bele hahú hadi'a nia prátika sosa? Hahú ho planu asaun. Lembra sujestaun hirak-ne'e:

- Halo planu ba períodu fulan tolu ka neen ba oin.
- Halo ligasaun entre Ita-nia planu fluksu osan no tahan-balansu.
- Haree fali beibeik katak Ita tuir Ita-nia planu asaun. Ideia dia'k atu haree fali kada fulan.
- Ita bele taka Ita-nia planu asaun iha didin-lolon atu bele haree fali fasil liu

**Ita-nia negósiu?**

Item	Asaun	Bainhira (prazu)	Sé mak responsavel
<i>Investimentu</i>	<i>Halo vízaun-panorámiku kona-ba produtu ne'ebé atu sosa</i>	<i>Dezembru</i>	<i>Maria</i>
<i>Negosiasaun</i>	<i>Formasaun atu hadi'a kapasidade negosiasaun</i>	<i>Janeiru</i>	<i>Maria</i>
<i>Prosesu akizisaun ka sosa</i>	<i>Prepara oráriu atu sosa</i>	<i>Fevereiru</i>	<i>Maria</i>
<i>Hadi'ak formatu</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Formatu enkomenda</i></li> <li>• <i>Fatura</i></li> <li>• <i>Pagamentu</i></li> <li>• <i>Kontratu</i></li> </ul>	<i>Dezembru</i>	<i>Maria</i>
<i>Haree ba kualidade fornecedor</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Estuda fornecedor</i></li> <li>• <i>Buka fornecedor foun</i></li> <li>• <i>Hadi'ak relasaun negosiu</i></li> <li>• <i>Rezolve disputa</i></li> </ul>	<i>Dezembru</i>	<i>Maria</i>

### Kapítulu 1

#### RESPOSTA SIRA

1. Sira sosa pasta barak tanba folin di'ak, no forneseedor hatete material mak di'ak loos. Sira konvensidu ho argumentu katak alfaiate barak mak sosa.
2. Importante atu avalia se Ita nia kliente sira hakarak sosa pasta (peskiza iha merkadu), labele sosa produdu tanba forneseedor hatete katak sira iha kualidade di'ak no labele monu ba folin baratu de'it. Se Ita iha estoke barak liu ne'ebé labele fa'an, Ita labele investe fali ba produdu foun.
3. Sira la sosa foos natoon; bele mosu tanba vendas aas liu ka jestaun ladi'ak ba akizisaun. Foos ne'e hanesan produdu ne'ebé bele rai-hela kle'ur, atu nune'e bele hol kuantidade barak liu dala ida.
4. Sira presiza hadi'ak sira-nia pratika sosa:
  - bele mosu katak sira labele kompleta enkomenda (labele fó hahan ne'ebé bainaka husu). Vendas sei tun no sira bele lakon kliente.
  - kustu aumenta ba transporte sei hatun sira-nia lukru.
  - sira sei estraga tempu barak bainhira sira bá beibeik atu sosa foos. Saida mak loja lembransa halo sala ho sira-nia aprovizionamentu?
5. Sira la haree ba kualidade materia prima. Sira mós sosa barak liu.
6. Sira presiza halo kalkulasaun di'ak liu atu hatene material hira ne'ebé sira presiza nomós presiza sistema kontrola atu sukat kualidade.

### Kapítulu 2

#### RESPOSTA SIRA

1. Molok atu kontrata ho forneseedor, importante atu haree fali nia referensia. Ne'e sira konfiavel no bele haree ba item frajil ka lae? Loloos ne'e nia tenke husu kliente sira-seluk ne'ebé uza sira-nia servisu. Hafoin sira halo ida tohar dala ida-de'it sira tenke halo akordu katak forneseedor tenke selu fali kustu.
2. Molok atu kontrata fooin, loloos ne'e nia tenke haree fali referensia no husu kliente ulukluu sira kona-ba sira-nia hanoin ba servisu matadalan ne'e. Iha tempu bá oin, nia tenke buka matadalan ida atu serbisu hamutuk, haree fali nia referensia no se satisfás ona tenta atu serbisu ho matadalan hanesan ba dala ida-ida.
3. Kliente isra iha ajensia viajen esperiensia tiha ona atendimentu exelente hosi pousada ne'e. Pesoál iha kapasidade boot no kuartu sira mak moss tebes. Sira tau fiar boot ba pousasda nia servisu no atendimentu.

### Kapítulu 3

#### RESPOSTA SIRA

1. Maske kustu transporte, [www.winesouthaustralia.com.au](http://www.winesouthaustralia.com.au) baratu liu. Sira mak atakadista (grossista) ne'ebé sei normalmente iha fooin baratu liu.
2. Tintu no Hahan Timor-Leste, ita bele selu osan ka banku, la presiza selu uluk, bele selu loraon 14 liutiha.
3. Tintu no Hahan Timor-Leste sei iha termu entrega di'ak liu, tanba sira lori laselu, ita bele fó-fali sasan iha loraon 100 nia laran (se Ita iha relasaun di'ak)
4. Di'ak liu katak Pousada Maria sosa hosi Tintu no Hahan Timor-Leste tanba retallista ida-ne'e sei kaer transporte hjotu no selu impostu, sira iha kondisaun di'ak liu no sira bele harii relasaun komersiu. Maibé Maria bele serbisu hamutuk ho negósiu tan atu hamenus folin ba transporte. Ne'e bele salva osan boot tanba folin hosi grossista mak menus liu.

Kapítulu 3

**RESPOSTA SIRA**

1. Maria tenke selu lora 14 hafoin tuir nia simu fatura 17 Dezembru nian.
2. Maria haruka pedidu ba botír 100. Hafoin nia simu kuotasaun nia decide atu hameno de'it botír 60. Karik ida ne'e mak la klaru ba retallista. Durante prosesu simu nia hakerek nota katak nia simu nota entrega sala – botír 60, maibé nia fatura sei temi nafatin botír 80. Karik nia nota nunca to'o. Nia la asina nota entrega ne'e.
3. Maria telefone ba fornecedor ne'e atu husu se sira simu nota ne'ebé atu hatete katak nota entrega ne'e sala. Sorte katak Maria la asina nota entrega ne'e. Selae, ho relasaun negósiu foun bele susar atu hatete sé mak loos. Bá oin bainhira nia hameno sasán nia sei hametin katak nia enkomenda mak la hanesan ho nia pedidu husu folin.

Kapítulu 3

**EZERSÍSIU**

**FORMULÁRIU ENKOMENDA**

AMI NIA NÚMERU ENKOMENDA: 5

Hosi: Loja lembransa artesanatu, Dili,  
+670 7760 8422

Data: 20 Novembru 2014

Ba: WoodSupplyLeste, Sidade-Oueste +670393348934

FAVÓR IDA BELE FORNESE sasán ne'ebé temi iha kraik halo tuir Ita-nia número kuotasa **4493**  
Atu akompaña ho Fatura ka Nota Entrega ho número enkomenda iha leten.

ITEM KÓDIGU	Diskrisaun	Hira	Folin unidade	Folin total
77	Ai	25m2	15	375
			Subtotal	
			IVA 10%	37.50
			Totál	412.50

Seluk: hanesan konkorda sei lori bá laselu no bele selu ho kréditu – iha lora 30 nia laran  
Autorizadu liuhhosi: *Carlos, gerente*

### AKORDU FOLIN HOLA-BORON

Entre

[naran operadór eskursaun / ajente vendas]

Kontaktu:

Enderesu

E-mail:

No

[naran otél]

Na'in / Jerente Jerál kontakta:

Pozisaun:

Enderesu:

Telefone fixu:

Telemovel:

Fax:

E-mail:

\*\*\*\*\***KONFIDENSÍAL**\*\*\*\*\*

# ARTIGU I

## 1.1 Folin ba Kuartu

Akordu ne'e sei aplika ba tipu kuartu tuirmai ne'e. Folin hotu hotu mak apresenta ho US Dollar / Euro.

### Folin ba Eskursaun Individuál:

Folin FIT	[Tipu Kuartu]	[Tipu Kuartu]	[Tipu Kuartu]	[Tipu Kuartu]
[Temporada 1]	[Hatama folin]			
[Temporada 2]				
[Temporada 3]				
[Temporada 4]				

### Folin ba Eskursaun iha Grupu:

Folin GIT	[Tipu Kuartu]	[Tipu Kuartu]	[Tipu Kuartu]	[Tipu Kuartu]
[Temporada 1]	[Hatama folin]			
[Temporada 2]				
[Temporada 3]				
[Temporada 4]				

## 1.2 Kama liután:

Tipu Kuartu	# Kama tan*	Tipu kama **	Folin
[Tipu Kuartu]			
[Tipu Kuartu]			

\*temi número kama liután hira ne'ebé bele tau iha kuartu tipu ne'e.

\*\*favór bele spesífika tipu kama tan: uza roda, kama iha rai, kama baibain nst.

## 1.3 Validade

Folin hirak-ne'ebé temi iha leten mak vale ba períodu entre 01-04-2015 to'o no inklui 31-03-2016. Folin oioin tuir temporada mak aplikavel hanesan tuirmai ne'e:

Temporada 1 = [Data hahú / hotu ]Temporada 2 =      Temporada 3 =  
 Temporada 4 =

## **ARTIGU II**

### **2.1 Inkluziun:**

Folin sira iha leten inklui:

[halo lista hosi inkluziun sira-hotu]

### **2.2 Xekín (tama), sai & prolongamentu:**

Xekín (tama) iha tuku ....

Oras tenke sai mak iha tuku ....

Uza loron / Sai tarde to'o tuku 18.00 sei iha folin ...% hosi folin kuartu-karan – Baixa temporada de'it

Sai liutiha tuku ... sei konsidera hanesan hela tan no sei iha folin hanesan loron tomak nian

## **ARTIGU III**

### **3.1 Jerál:**

Termu no kondisaun jerál aplika ba kontratu ida-ne'e:

### **3.2 Polítika kona-ba Kanselamentu, La mosu & Sai sedu:**

Kanselamentu ne'ebé halo entre loron 24 no loron 14 molok atu mai sei rezulta ho folin kanselamentu alojamentu kalan ida.

Kanselamentu ne'ebé halo entre loron 13 no loron 5 molok atu mai sei rezulta ho folin kanselamentu 50% hosi rezersaun tomak.

Kanselamentu ne'ebé halo iha loron 4 nia laran molok atu mai sei rezulta ho folin kanselamentu 100% hosi rezersaun kompletu.

La mosu iha loron rezersaun laiha kanselamentu antes sei iha folin 100% hosi totál.

Iha kazu sai sedu, sei iha folin 100% hosi kalan hira ne'ebé la uza

### **3.3 Prosedimentu & polítika pagamentu**

Menus ke arranju kréditu mak aprova tiha ona, tenke halo pré-pagamentu tomak no tenke simu loron ... molok atu mai. Fallansu atu halo pré-pagamentu sei rezulta ho rezersaun la vale. Se facilidade kréditu mak aprova, Termu no Kondisaun TENKE kumpre tuir estritamente hanesan konkorda selae pré-pagamentu sei aplika no facilidade kréditu revoga kedas.

Folin hotu hotu mak iha [moeda] no pagavel iha [moeda] bazeia ba taxa troka-moeda iha data pagamentu.

Pagamentu bele transfere ba ami-nia Konta-bankaria:

Banku naran:

Sukursál:

Enderesu:

Konta Nú:

Naran Benefisiáriu:

Kódigu Swift:

### **3.4 Prosedimentu ba Rezervasaun**

Rezervasaun hotu hotu tenke halo direktamente ho xxxxxxxx iha Departamentu rezervasaun. Konfirmasaun inklui kualkér revizaun nomós/ka modifikasaun sei haruka liuhosi email. Bainhira halo rezervasaun, bele spesífika naran hosi Ita-nia kliente, númeru ema totál, data xekín no sai no pedidu spesiál ruma ba: [email].

Konfirmasaun sei haruka iha loron traballu 2 másimu nia laran. Se laiha konfirmasaun iha loron traballu 2 nia laran ka la hetan resposta bele kontakta [Naran] ne'ebé mak [Pozisaun seluk la'ós rezervasaun] liuhosi [Telefone] ka [Email].

### **3.5 Polítika ba fulan bani-been (luadamél)**

[temi benefísiu hirak-ne'ebé kaben-na'in 'fulan bani-been' sira sei simu]

### **3.6 Polítika kona-ba Labarik**

[temi benefísiu hirak-ne'ebé labarik sira sei simu hanesan laselu (FOC), kama ba labarik nst.]

### **3.7 Polítika lider eskursaun nian**

[temi benefísiu hirak-ne'ebé Lider Eskursaun sei simu]

## ARTIGU IV

### 4.1 Asinatura:

Akordu ida-ne'e no kualkér Anéksu representa akordu tomak entre parte sira no supersede akordu, arranju, negosiasaun, no komprensaun entre parte sira ho relasaun ba sujeitu iha laran ne'ebé halo uluk no kontemporaneu. Laih komprensaun, deklarasaun ka promesa ba insentivu, orál ka oinseluk, kontráriu ho termu sira iha Akordu ne'e. Anéksu sira ba Akordu mak parte integrál iha Akordu ne'e no sei konsidera integradu iha Akordu laran. Kualkér dezviasaun hosi kontratu ne'ebé rezulta iha emendu sira tenke deklara iha kontratu nune'e ho rezultadu atu presiza haruka kontratu foun nomós/ka adisionál ba parte rua.

Data:

[Naran alojamentu]

Operadór eskursaun

-----  
[Naran uluk no ikus]

-----  
x

[Pozisaunn]

Jerente Kontratu

LIAFUAN	LIAFUAN NE'E KATAK	HETAN TAN IHA PÁJINA
Ekipamentu	Makinária, instrumentu, ekipamentu fixu iha serbisu-fatin, mobília eskritóriu, nst ne'ebé negósiu presiza. Ekipamentu ne'e normalmente karun no iha espetativa atu dura kle'ur.	13-16
Enkomenda	Pedidu ba vendedór atu fornese sasán spesífiku. Ita bele hameno enkomenda liuhosi vizia, telefone ka hakerek ba fornese sira.	20, 29, 31, 35
Fatura	Dokumentu ida-ne'ebé fó hatene ita atu selu ba sasán no materiál ne'ebé simu ona.  Fatura ne'e sei halista detallu hosi buat ne'ebé sosa no fó hatene hira atu selu, bainhira, ba sé no oinsá atu selu.	20, 31, 32-33, 35
Konkursu	Prosesu atu hili fornese sira ne'ebé mak uza hodi sosa sasán ka servisu ne'ebé presiza osan boot.	46-48
Kontratu	Kontratu ne'e hanesan akordu entre parte sira hakerek ka la hakerek atu halo ka la halo atividade ne'ebé konkorda.	29
Kréditu	Vendedór nia akordu atu selu liutiha. Ita simu sasán, materiál ka servisu liuhosi vendedór maibé Ita la presiza selu kedas. Porezemplu, se Ita iha kréditu loron 30, Ita tenke selu iha loron 30 nia laran.	23,25,26,27,32
Kuotasaun	Resposta ba pedidu ida, iha-ne'ebé fornese sira sei halo oferimentu atu fa'an sasán spesífiku. Iha kuotasaun laran, fornese sira ida sei fó informasaun detalladu kona-ba tipu sasán, folin, termu pagamentu no entrega no kondisaun seluk.	20, 23, 25 – 27, 29, 33, 35
Nota entrega	Dokumentu ida-ne'ebé fornese sira sei haruka bainhira lori sasán. Ne'e halista tipu no kuantidade sasán ne'ebé entrega. Fornese sira ne'e sei hakarak Ita atu asina nota entrega hanesan evidénsia katak Ita simu ona sasán sira-ne'e.	20, 30, 31, 33, 35
Pagamentu Bainhira Entrega (COD)	COD, ka Pagamentu Bainhira Entrega, ne'e ezemplu hosi termu pagamentu. COD ne'e katak Ita tenke selu hafoin sasán entrega ba Ita.	32
Pedidu	Pergunta sira ba fornese sira atu hatene tipu sasán, folin, termu pagamentu, no entrega no kondisaun seluk ne'ebé oferese. Resposta ba pedidu mak kuotasaun.	20, 23, 24, 35
Resibu	Evidénsia hakerek katak Ita selu ba sasán ka servisu ne'ebé sosa. Vendedór sei asina resibu ne'ebé nia fó ba Ita.	20, 34, 35
Sosa (hola, akizisaun ka aprovizionamentu)	Sosa ne'e hanesan prosesu liuhosi ne'ebé negósiu ida halo planu, hola no avalia prosesu atu sosa sasán kualidade di'ak ho folin loos ba kuantidade loos atu bele responde ba sira-nia kliente nia nesesidade	7

LIAFUAN	LIAFUAN NE'E KATAK	HETAN TAN IHA PÁJINA
Sosa tuir dalan eletróniku	E-komérsiu ne'e hanesan dalan oinsá atu uza internet atu maneja prosesu sosa atu identifika no avalia fornecedor sira. Ne'e métodu lalais liu, fasil liu no baratu liu ne'ebé negósiu sira uza atu sosa sasán no servisu ne'ebé sira presiza.	7
Xeke	Formuláriu ida iha-ne'ebé Ita husu Ita nia banku atu selu montante osan espesífiku ba ema ka negósiu ida ne'ebé hanaran iha xeke. Ita presiza konta korrente ka konta rai-osan atu bele uza xeke.	74
Termu entrega	Akordu entre sosa-na'in no fa'an-na'in (vendedor) kona-ba sé mak selu ba transporte atu lori sasán. Karik sosa-na'in ka vendeór sei selu ba kustu transporte.	23, 24, 25, 26, 27, 29, 32
Termu pagamentu	Akordu entre sosa-na'in no vendedor kona-ba bainhia noa oinsá atu selu ba sasán. Porezemplu, vendedor bele fó kréditu ka husu Selu Bainhira Entrega (COD).	23,24, 25, 26, 27, 29, 32, 33, 34, 35



