# Checklist de operação para datas de pico

Black Friday, Natal, Dia das Mães e outras datas de volume alto. Atualizado em 26/11/2026.

## 30 dias antes

- [ ] Liste os SKUs que mais venderam na mesma data do ano passado e confira o estoque de cada um.
- [ ] Faça o pedido de reposição contando o prazo do fornecedor: mercadoria que chega na véspera não dá tempo de anunciar.
- [ ] Registre o preço praticado em cada SKU agora. Desconto anunciado precisa partir do preço que o cliente via antes, ou vira propaganda enganosa (CDC, art. 37).
- [ ] Calcule a margem de cada oferta com comissão, frete e imposto antes de definir o desconto.
- [ ] Veja os prazos de adesão às campanhas de cada marketplace e quem paga o desconto em cada uma.
- [ ] Combine com a transportadora a coleta extra e pergunte a data limite de postagem para entrega antes do Natal.
- [ ] Compre embalagem, etiqueta e fita para o volume previsto, com folga.
- [ ] Teste o checkout do celular de ponta a ponta: cupom, frete, Pix, cartão e boleto.
- [ ] Peça ao meio de pagamento e ao antifraude o plano para o pico (limite de transações, análise manual).
- [ ] Deixe a política de troca e devolução visível no rodapé e na página do produto.

## 7 dias antes

- [ ] Sincronize o estoque entre loja e marketplaces e baixe a margem de segurança dos itens de maior giro.
- [ ] Cadastre e teste os cupons: valor mínimo, validade, uso por cliente, combinação com outras promoções.
- [ ] Revise título, foto e preço das ofertas principais nos canais.
- [ ] Escreva respostas prontas para prazo de entrega, troca, rastreio e pagamento recusado.
- [ ] Defina escala da equipe de expedição e de atendimento para os dias de pico.
- [ ] Programe e-mail, WhatsApp e redes com horário e público de cada envio.
- [ ] Combine com o marketplace ou o hub o que fazer se a integração cair (quem pausa os anúncios).

## No dia

- [ ] Acompanhe a ruptura de hora em hora: SKU zerado em um canal e ativo em outro gera venda sem estoque.
- [ ] Confira os primeiros pedidos de cada oferta: preço, desconto e frete saíram como planejado?
- [ ] Olhe a fila de pedidos parados em pagamento ou em análise de fraude.
- [ ] Responda as perguntas dos marketplaces dentro do prazo do canal: atraso derruba a reputação.
- [ ] Pause a oferta que estiver dando prejuízo por erro de preço antes de corrigir o resto.

## Depois

- [ ] Despache todos os pedidos dentro do prazo prometido e atualize o rastreio.
- [ ] Concilie os repasses de cada canal com os pedidos (use a planilha de conciliação).
- [ ] Atenda os pedidos de arrependimento: compra pela internet pode ser devolvida em até 7 dias do recebimento, com reembolso integral (CDC, art. 49).

- [ ] Compare a margem real por canal com a prevista e anote o que mudar no próximo pico.
- [ ] Faça o inventário dos itens que sobraram e decida o que vai para promoção de saída.