

PROJETO VENUS



Tópicos abordados

Tópicos de discussão

- Marketing da marca
- Momento da compra do consumidor
- Acessibilidade e visibilidade da marca dentro do site
- Entrando em contato
- Atendimento



Marketing da marca

O começo da experiência

Estamos focados em ter o melhor atendimento, mas o marketing é uma estratégia de extrema importância para que a marca seja fixada nos consumidores como uma marca premium, tanto em publicidades, quanto em layout e display de informações no site.



Momento da compra do consumidor

Mais do que um atendimento premium "apenas" no ato da compra

Além de toda a excelência do nosso atendimento em quiosques especializados ou experiência diferenciada para aquisição de uma VENUS no site, esse consumidor sempre será registrado no magento para que sempre possa ter um atendimento personalizado e prioritário.





Nas compras em quiosques

Além de toda a excelente experiência prestada por nossos atendentes no ato da compra, assim que a máquina for faturada, os dados do consumidor serão enviados através de fila específica e prioritário no engage para ser cadastrado no magento.

Nas compras online

Ao finalizar a compra e cadastro, o consumidor será automaticamente cadastrado no magento em uma categoria diferenciada, a categoria VENUS, aonde a partir do próprio magento, irá refletir nos outros canais.



A high-angle photograph of a person with reddish hair, seen from behind, sitting at a wooden table and typing on a laptop. On the table, there is an open notebook with a green sticky note, a small potted succulent, and a tablet displaying a presentation slide. The slide has the text "Be inspired by other presenters" and "Presentations are tools that can be used as lectures, speeches, reports, and more" along with the number "11". A red banner with white text is overlaid on the image.

Foco no design!

Ao entrar no site, o consumidor tem que bater o olho e ver: VENUS!

A ideia é ter, do lado da aba "monte sua caixa" a aba VENUS. Dentro dessa aba, teríamos uma breve descrição do que é a experiência VENUS, além de três pilares:

- Adquira sua máquina
- Adquira suas cápsulas e acessórios
- Entre em contato conosco



Entrando em contato

01

Contato através do formulário/aba VENUS

Ao entrar em contato, o consumidor seguirá os mesmos passos que o preenchimento de um formulário comum, mas ao digitar seu CPF, o sistema identificaria o cadastro no magento (semelhante ao sistema de CEP). Se o consumidor for Venus, a próxima pergunta no questionário vai ser "você prefere ser contatado por qual canal?". Logo depois que ele decidir, nossos sistemas identificarão o CPF e jogarão pra fila prioritária de e-mail/chat/redes/whatsapp.



02

Contato através de chat/redes

Seguindo a mesma linha do formulário, o consumidor vai inputar o CPF no chat de messenger ou no chat do site, e ao identificar o consumidor VENUS na base, a fila do chat automaticamente vai jogar ele pra próximo da fila com atendente especializado e prioritário.





Atendimento personalizado

Entendemos que o consumidor de VENUS é diferenciado e requer um atendimento tal qual, então a ideia seria termos treinamentos específicos para que possamos prestar esse serviço premium da melhor maneira possível, associando sempre com a marca e fazendo valer o investimento que ele fez em sua máquina, equipamentos e cápsulas.





Autonomia nos processos para atingir 90% + de FTR

- Acréscimo de pontos
- Planilha de vouchers
- Liberação de pagamento no Adyen
- Liberação para prioridade alta nas macros
- Inativação/reactivação de cadastro
- Link para abertura de ticket de não migrados para o SAP



Bônus

- Habilitação de presentes junto ao CD
- Frete expresso com dias úteis na frente
- Integração com porta cápsulas/outros acessórios para a primeira compra

