

Porto Alegre, 24 de junho de 2019.

Oportunidade 72/2019 – Cliente Oculto – Varejo de moda

Edital: Edital de Cadastramento e Credenciamento de Pessoas Jurídicas - Produtos de sua Propriedade Intelectual SEBRAE/RS 02/2016.

Escopo: Marketing e Vendas

Objetivos:

Por meio da técnica de observação no formato cliente oculto, analisar dados coletados com o objetivo de propiciar a localização da empresa frente aos clientes, concorrência e mercado, bem como a formatação de uma proposta de melhoria.

Nesta análise, levaremos em consideração o ponto de vista dos clientes que buscam este tipo de produto no mercado.

Crítérios de observação sugeridos:

- Canais de atendimento virtuais (redes sociais, blog, telefone, WhatsApp, etc.);
- Ponto de venda (fachada, painel, vitrine, etc.)
- Ambiente externo/interno (layout, organização, ambientação, higiene e limpeza, iluminação, acessibilidade, etc.);
- Mercadorias e preços;
- Atendimento ao cliente (recepção, cordialidade, empatia, atenção com o cliente, equipe envolvida e demais pontos de contato com o cliente, etc.).

Metodologia sugerida: consultoria aplicação cliente oculto (individual) + Wokshop de apresentação dos resultados (grupo).

Tipologia: consultoria (diagnóstico) + Workshop

Público-alvo: Aproximadamente 60 empresas que participam do projeto Loja na Moda (Regional Sinos).

A empresa escolhida para atender esta demanda deverá possuir disponibilidade para atender prioritariamente a região Sinos do RS, com execução prevista para iniciar em julho de 2019. Após este período, outros projetos do mesmo setor/segmento poderão solicitar a utilização das soluções homologadas.

Prazo de cadastramento: Até 14 de julho de 2019.

Observações:

As empresas que possuem metodologias que contemplem os requisitos apresentados, devem realizar o credenciamento conforme os critérios previstos no Edital de Cadastramento e Credenciamento de Pessoas Jurídicas - Produtos de sua Propriedade Intelectual SEBRAE/RS 02/2016. Se a empresa já está cadastrada através deste edital, deve apenas apresentar seu produto em nosso Banco de Soluções de propriedade intelectual.

