**CONTEXTUALIZAÇÃO - PROJETO DE PESQUISA E INOVAÇÃO**

**O PROBLEMA**

Um dos grandes problemas das empresas de varejo é a quantidade de tempo que os clientes enfrentam em filas de pagamento. A sensação de espera em filas não agrada aos consumidores e afeta diretamente a experiência de compra, pois é comum os clientes entrarem na fila de compra e decidirem se irão prosseguir ou não com a compra.

Em casos de "abandono" da fila, devido à demora para ser atendido, é comum os produtos ficarem fora das prateleiras, exigindo constante reorganização das mercadorias. Tal cenário é constantemente repetido já que não há investimento em tecnologias de gestão de fila eficiente que possibilite monitorar quantos clientes aguardam atendimento para a efetuação da compra e quantos desistem no meio do caminho.

**QUEM SOFRE COM ESTE PROBLEMA?**

Quanto menos tempo de filas de espera, maior será o lucro para o varejista e maior satisfação no atendimento para o cliente, portanto tanto os clientes quantos as empresas sofrem com o problema.

**QUANTO CUSTA O PROBLEMA?**

Conforme levantamento do Retail Reimagined, cerca de 85% dos brasileiros já desistiram das compras por causa de filas e serviço ruim. O tempo de espera impacta diretamente na formação de opinião dos consumidores a respeito dos serviços.

**DEMANDA**

A

**TECNOLOGIAS E MOVIMENTOS EXISTENTES PARA SOLUCIONAR O PROBLEMA**

A

**FONTES**

78% dos varejistas já perderam vendas por deixar consumidor na fila de espera.

Blog Neomode, publicado em 16 de agosto de 2018. Disponível em: < http://blog.neomode.com.br/78-dos-varejistas-ja-perderam-vendas-por-deixar-consumidor-na-fila-de-espera/ >.

O impacto da fila do caixa na percepção do cliente.

Universo Varejo, publicado em 27 de fevereiro de 2018.Disponível em: < http://www.universovarejo.com.br/o-impacto-da-fila-do-caixa-na-percepcao-do-cliente/ >.

Como o tamanho da fila na sua loja pode prejudicar suas vendas.

MGITECH, publicado em 29 de setembro de 2016. Disponível em: < https://blog.mgitech.com.br/blog/como-o-tamanho-da-fila-na-sua-loja-pode-prejudicar-suas-vendas >.

Pesquisa revela que o tamanho das filas levam consumidores a desistir da compra.

Blog DINO, publicado em 3 de setembro de 2018. Disponível em: < https://www.terra.com.br/noticias/dino/pesquisa-revela-que-o-tamanho-das-filas-levam-consumidores-a-desistir-da-compra,75fedddb599a3dfc2f77fdf45bf1bdb1ck6sklmx.html >.

85% dos brasileiros já desistiram das compras por causa de filas e serviço ruim.

Valor Investe, publicado em 25 de julho de 2019. Disponível em: < https://valorinveste.globo.com/educacao-financeira/noticia/2019/07/25/85percent-dos-brasileiros-ja-desistiram-das-compras-por-causa-de-filas-e-servico-ruim.ghtml >.