

## Plano 5W1H do Projeto: SalonConnect

### WHAT? O que é o problema? O que não está funcionando?

- **Problema para clientes:** Dificuldade em encontrar profissionais capacitados, comparar preços e avaliações, agendar horários e encontrar disponibilidade.
- **Problema para profissionais:** Falta de visibilidade online, dificuldade em gerenciar agendamentos e pagamentos, perda de oportunidades por falta de canais de divulgação.

### WHY? Porque ocorre? Qual as causas (raízes)?

- **Clientes:** Falta de agendamento prévio, página de pesquisa com resultados estáticos, desatualizados e dificuldade de contato e agendamento.
- **Problema para profissionais:** Falta de uma plataforma ou aplicação com gerenciamento de agenda, contatos de clientes e plano de marketing e relacionamento com o cliente.

### WHO? Quem são os atores envolvidos?

- **Clientes:** Homens e mulheres que buscam serviços de beleza, valorizam praticidade e usam smartphones.
- **Profissionais:** Cabeleireiros, manicures, pedicures, maquiadores, esteticistas etc., autônomos ou de salões de beleza, que buscam aumentar a clientela e otimizar o negócio.

### WHERE? Onde os atores estão quando tem problema?

- **Clientes:** Normalmente em casa/trabalho, visando dias de festas e eventos importantes.
- **Profissionais:** Trabalhando (dificuldade de atendimento), ou em seu lazer (o que é raro).

### WHEN? Quando os atores vivem os problemas?

- **Clientes e Profissionais:** Agendamento: diariamente, cotidianamente.
- **Profissionais:** no fechamento mensal impreciso/duvidoso.

### HOW? Como medir o resultado da solução? Qual o resultado do P.D.?

- **Plataforma SalonConnect:** Permitir buscar por serviços, localização, avaliações, comparar preços e serviços, agendamento online 24x7.

Equipe: CerTeam – Cláudio Matos, João Pedro Andrade Cintra, Pedro Gonçalves Moreira, Vinícius Baldochi Cardoso

- **Ferramentas para profissionais:** Gerenciamento de agendamentos, promoção de serviços e acompanhamento de resultados, além de encantamento do cliente (NPS).