Projeto SalonConnect

Equipe:



Cláudio Matos - Product Owner (PO)

Responsável por definir as necessidades do cliente, estabelecer prioridades para o desenvolvimento, acompanhar o projeto e garantir o valor do negócio.



João Pedro Andrade Cintra — Desenvolvedor Back End

Responsável por definir a estrutura de dados (banco de dados) e construir a lógica de funcionando do site, implementando banco e back end na núvem.



Pedro Gonçalves Moreira – Desenvolvedor Front End

Responsável por implementar a parte visual e funcional do site para interação com o usuário. Função diretamente baseada na proposta do UX Designer.



Vinícius Baldochi Cardoso – UX Designer

Responsável pela experiência do usuário, tendo que elaborar a interface do site, criar a identidade visual, e garantir uma navegabilidade intuitiva e fluída.

BRIEFING

A aparência e o bem estar é uma preocupação inerente ao ser humano, e a busca por serviços de estética e cuidados pessoais tem sido cada vez mais frequente. Mas constata-se que esses serviços são normalmente consumidos por indicação de amigos e familiares. Por outro lado, os profissionais da área também têm suas dificuldades de divulgação, usufruindo da mesma forma, do marketing boca-a-boca e dos clientes da vizinhança. Pesquisas dos clientes nas redes sociais apontam opções, mas sem objetividade, considerando: serviços específicos, agendamento rápido, valor, localização ou região de atendimento. Por outro lado, o profissional carece de um canal de divulgação e visualização de seus serviços e com disponibilidade de agendamento ou contato com o cliente pesquisador.

Há poucas opções de sistemas ou plataformas para este mercado, cada uma com um enfoque, a maioria voltadas apenas para o profissional, e das poucas que contemplam o cliente, a experiência é de baixar um aplicativo, muitas vezes exclusivo, o que impede a dinâmica da consulta e da liberdade de escolha do cliente, sem contar que o agendamento normalmente nem está disponível, o que culmina em uma experiência decepcionante.

Deste cenário, surgiu a necessidade de gerar uma solução que atenda aos anseios dos profissionais e de clientes de forma resolutiva, com interface e funcionalidades intuitivas, proporcionando uma experiência amigável e satisfatória. Tudo usando da tecnologia já disponível no dia-a-dia dos envolvidos, ou seja, é aproveitar dos recursos e apresentar soluções acessíveis de forma prática e simples.

Considerando o exposto a proposta de negócios é criar um hub de serviços, onde possamos agilizar e facilitar a jornada do cliente que busca bons profissionais com disponibilidade de agenda e potencializar os negócios dos profissionais, oferecendo um canal direto e objetivo de divulgação. Uma busca aberta para o cliente e funcional para dinamizar os negócios, se destacando pela qualidade, praticidade e empatia com o cliente.

Os atores envolvidos nesse projeto são:







Profissionais



Empreendedores

Clientes: Homens e mulheres que buscam serviços de beleza, e que as vezes sofrem com a indisponibilidade de horários, e por outro lado, valorizam a praticidade da internet e a conveniência de poder escolher e agendar numa única plataforma, os serviços de forma rápida e independente, agilizando a solução da sua demanda, seja ela antecipada ou de última hora.

Profissionais de beleza: São profissionais que trabalham no ramo e que busca uma plataforma para alavancar seus negócios, através da divulgação e exposição de seus serviços, podendo disponibilizar na plataforma seus serviços e horários para seu público alvo, potencializando resultados através da captação e fidelização de novos clientes.

Empreendedores: De forma similar aos profissionais de beleza (independentes), os donos de clínicas e salão de beleza também buscam a fidelização, a melhoria na comunicação, a expansão da base de clientes e um meio de organizar melhor os atendimentos e o desempenho de seus profissionais, refletindo diretamente no resultado do salão e na perenidade dos negócios.

O projeto foi definido então para substituir ou complementar os meios já utilizados de busca por profissionais em sites de anúncios ou de busca, redes sociais ou por indicação de amigos e familiares, ou até mesmo com o contato presencial ou por telefone para agendamento. O objetivo maior é conectar clientes a profissionais de beleza, permitindo pesquisas por tipo de serviços, comparação, agendamento, tudo através de uma experiência simples e funcional, amigável e resolutiva.

5W1H

O método 5W1H visa analisar as diversas faces do problema, possibilitando após pesquisa e estudos, projetar e avançar na busca da solução tecnológica que atenda a demanda de oferta e pesquisa de serviços de estética e bem estar proposto pelo grupo.



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



Do ponto de vista do cliente o problema é a falta de uma plataforma simples e de fácil acesso para encontrar profissionais, comparar preços e agendar horários. Por outro lado, os profissionais sofrem com falta de uma plataforma focada no cliente, falta visibilidade online gerando perda de oportunidades, falta de controle de agendamento, resultando em clientes e profissionais desassistidos em suas necessidades.



WHY

Porque ocorre? Qual as causas (raízes)?

A falta de uma plataforma simples e objetiva é a principal causa do problema, pois o foco em sua maioria está nos controles do salão ou dos profissionais. A ausência na abordagem das dores e necessidades dos clientes acaba refletindo em desencontros, falha na fidelização, agendas vazias, limitando o foco, impactando o sucesso das aplicações e o retorno para os profissionais que as adotam, menosprezando o cliente que é o agente ativo deste processo de consumo de serviços.

WHO

Quem são os atores envolvidos?



Clientes (homens e mulheres) que buscam serviços de beleza, que buscam agilizar e simplicidade na busca por profissionais como cabeleireiros, manicures, pedicures, maquiadoras, depiladoras entre outras, autônomos ou não, e os empreendedores de salões de beleza, ambos na buscam por ampliar a clientela e alavancar o negócio.



Onde os atores estão quando tem problema?

Os clientes, profissionais e empreendedores estão normalmente nos em sites de pesquisa, nas redes sociais, a procurar de ofertar ou demandar serviços de beleza e bem estar., buscando por indicação ou proximidade por serviços e profissionais disponíveis. Os profissionais e empreendedores publicando seus talentos e resultados para conquistar clientes, porém sem ter uma oferta prática de agendamento, algumas vezes em momento de intervalo, trabalho ou lazer, sem condições de dar a devida atenção, deixando de conquistar ou cativar seus clientes.



Quando os atores vivem os problemas?

Os clientes em dias especiais ou mesmo em momentos ocasionais, quando precisam de serviços, esporádicos ou cíclicos (pacotes), para manter o visual em dia, carecendo de agendamento simples e direto. Já os profissionais normalmente estão em períodos de sazonalidade, na busca de melhor conversão negocial em dias de baixo movimento ou em vésperas de eventos.



Como medir o resultado da solução? Qual o resultado esperado?



Para se medir o resultado da solução é preciso coletar dados antes e depois de sua implementação, além de pesquisa dos dados da aplicação e de entrevista com clientes e profissionais, pois a percepção é melhor por parte de quem sofrias as dores que deu origem/causa ao projeto. Sendo possível captar sugestões (ajustes finos) para implementar melhorias na experiência dos usuários. O resultado esperado é o encantamento do cliente e sua fidelização à plataforma e para os profissionais a redução de lacunas nas agendas, melhor organização e ampliação dos ganhos.

PERSONAS



João, 35 anos, casado, executivo de marketing, Recife-PE.

Dores: Dificuldades em encontrar locais e horários compatíveis com sua agenda.

Objetivos: Encontrar profissionais qualificados próximos de minha casa ou trabalho, em horários alternativos.

Citação: "Prefiro um serviço que se encaixe na minha agenda corrida, mas que eu possa confiar na qualidade."



Rosyane, 52 anos, divorciada, agente de viagens, Goiânia-GO

Dores: Indisponibilidade de profissionais em dias de grande fluxo e eventos.

Objetivos: Ter como agendar previamente atendimentos em dias de eventos, com profissionais qualificados, e horários adequados (próximos ao evento).

Citação: "Preciso de um profissional parceiro, que entenda a dinâmica do meu trabalho e dos eventos que participo frequentemente".



Caleb, 20 anos, solteiro, estudante universitário, Ribeirão Preto-SP

Dores: Dificuldade em contratar serviços flexíveis, ter agilidade no atendimento.

Objetivos: Contratar pacote de serviços, com agendamento rápido e com especialistas em cabelos crespos e preço justo.

Citação: "Eu gosto de ter várias opções e poder agendar com facilidade, sem precisar ficar ligando para os salões".



Marília, 45 anos, casada, cabelereira e maquiadora, Florianópolis-SC.

Dores: Dificuldade com agenda desorganizada e falta de visibilidade on line.

Objetivos: Melhorar o controle dos agendamentos e aumentar a visibilidade, buscando fidelizar e captar novos clientes.

Citação: "Eu quero uma ferramenta que me ajude a atrair mais clientes e que simplifique a gestão dos meus compromissos".



Ícaro, 25 anos, casado, Cabelereiro e barbeiro, São Paulo-SP.

Dores: Dificuldade em divulgar seus trabalhos em plataforma direcionada.

Objetivos: Anunciar seus trabalhos em plataforma da área e melhorar a demanda e o resultado com a ampliação do atendimento.

Citação: "Busca uma plataforma que seja um diferencial, expondo meu trabalho e atraindo novos clientes."



Lucy, 30 anos, solteira, proprietária do salão e depiladora, Franca-SP

Dores: Dificuldade com controle da equipe e baixo retorno com divulgação online.

Objetivos: Melhorar o controle dos agendamentos, das equipes e salão, conquistar novos clientes e divulgar corretamente os serviços ofertados aos clientes.

Citação: "Eu quero uma plataforma em que possa divulgar, agendar e controlar os atendimentos e serviços disponíveis, para fortalecer os resultados do salão".

MATRIZ CSD (Certezas, Suposições e Dúvidas)

CERTEZAS

Há uma demanda crescente por serviços de estética e bem estar, atestada por cliente potenciais, mas que carecem de uma plataforma simples e intuitiva.

Muitos profissionais continuam trabalhando com agendamentos manuais em agendas, cadernos ou WhatsApp, e que afirmam ter sempre horários livres que poderiam ser ocupados com clientes ávidos por pacotes promocionais.

Disponibilizar uma plataformas amigável e simples, com filtros por serviços e possibilidade de agendamento é uma solução que pode melhorar a experiência para clientes e profissionais.

SOPOSIÇÕES

A disponibilidade em aderir a uma nova plataforma existe, desde que seja uma experiência mais satisfatória, com pesquisas mais intuitivas e agendamentos mais rápidos.

Os profissionais demonstram interesse em uma plataforma que facilite divulgação de seus serviços e ao mesmo tempo sirva pra agendar e agregar clientes à sua carteira ou fidelizando os atuais.

A simplicidade da aplicação seja a demanda de ambos os usuários, o que é um bom requisito para iniciar o desenvolvimento da proposta e evitar lentidão e frustações.

DÚVIDAS

Qual a perspectiva de tempo para o desenvolvimento e disponibilização da proposta?

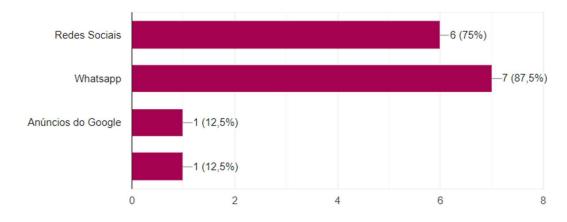
Uma vez lançada, como será sua aceitação pelo usuários (profissionais e clientes)? Como será a estratégia de marketing para atrair profissionais e convencer clientes a utilizar a platafaorma?

PESQUISA

Para conhecermos melhor os profissionais da área elaboramos uma pesquisa qualitativa e fizemos algumas perguntas para atribuir melhor as condições atuais ao estudo deste caso. Enviamos para 17 profissionais locais, porém apenas 8 responderam, mas a própria pesquisa revela o motivo da baixa adesão/respostas.

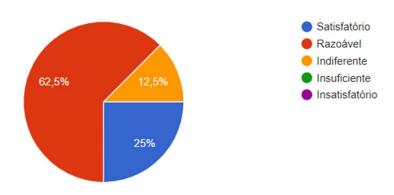
Principais canais de divulgação

8 respostas



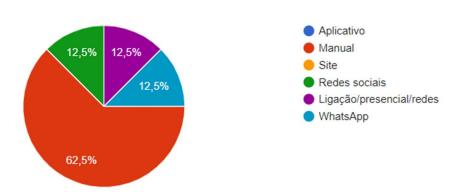
Com relação a divulgação como é o retorno?

8 respostas



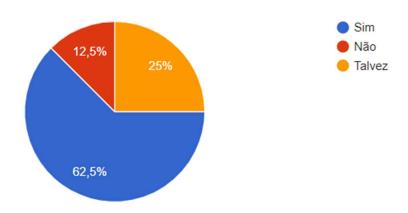
Como é feito o Agendamento

8 respostas



Utilizaria algum serviço para gerenciar agendamentos e ganhar mais visibilidade?

8 respostas



BENCHMARKING

Analisando algumas opções já existentes:

Solução	sistemabeauty	singu	♣ bemb
Descrição	Plataforma para controle de clientes e gestão de agenda, envio de avisos, financeiro, estoque, direcionada à gestão de clínicas e salões.	de serviços, sem escolha do profissional, com padrão de serviço e	É uma proposta de aplicativo personalizado para a clínica, com muitas funções; Oferece um app para o cliente contatar o profissional.
Site	sistemabeauty.com.br/	singu.com.br	bemp.com.br/
Plataforma	Desktop & mobile	Mobile	Desktop e mobile

Para entender melhor o cenário em que o SalonConnect será inserido e identificar oportunidades de melhoria e diferenciação, foi realizado um benchmarking com as plataformas Sistema Beauty, Singu e Bemp voltadas para este público, mas que possuem diferentes abordagens.

Sistema Beauty: Uma plataforma para controle de clientes e gestão de agenda, envio de avisos, financeiro, estoque, mas que carece de foco no cliente. A aplicação está direcionada à gestão de clínicas e salões, deixando acessibilidade e fidelização em segundo plano.

Bemp: Plataforma com aplicativo personalizado para a clínica, com muitas funções disponíveis, mas peca no principal: deixa de ser interessante pelo fato de se algo direcionado, ou seja, não é uma plataforma aberta pra consulta e competitividade. É um app de fechado para conectar o cliente e a empresa/profissional.

Singu: Um aplicativo interessante com proposta de canal de serviços, sem escolha do profissional, com valores de serviços tabelados, variação de preço por faixa de horário/demanda. É na verdade um app que vende o serviço e terceiriza aos profissionais que devem aceitar as condições e padrões de atendimento. Baixa cobertura, focado principalmente em capitais, não atende cidades do interior, nem mesmo de grande porte (Ribeirão Preto). App instransigente, só funciona se vc inserir endereço da região de sua atuação.

Analisando essas plataformas, podemos identificar diferentes abordagens e funcionalidades que podem inspirar melhorias no desenvolvimento do SalonConnect. Isso inclui aspectos como a facilidade de uso, diversidade de serviços oferecidos, integração de pagamentos e ferramentas de gerenciamento para profissionais, disponibilidade e abrangência, remuneração comissionada.

Funcionalidades	sistemabeauty	singu	♣ pewb		
Agendamento pelo salão	SIM	SIM	SIM		
Gestão da agenda	SIM	SIM	SIM		
Gestão do salão	SIM	SIM	SIM		
Avisos ao cliente	SIM	SIM	SIM		
Agendamento do cliente	NÃO	SIM	SIM		
lmagens do serviço	NÃO	SIM	SIM		
Interface para o cliente	NÃO	SIM	SIM		
Pesquisa profissionais	NÃO	NÃO	NÃO		
Pesquisa serviços	NÃO	SIM	SIM		
Pesquisa por localização	NÃO	SIM	NÃO		

MAPA DE JORNADA DO USUÁRIO

					CLIENTE						
	Ator	Cenário			Objetivos e Expectativas			Time:		21:55	
	João Executivo de marketing, casado, 35 anos, Recife/PE		Procura profissionais em locais e horários adequados a sua agenda. João tem uma rotina bem movimentada, tem trabalho hibrido e necessidade de profissionais que atendam em locais e horários alternativos para conciliar com sua agenda de atendimentos.			Objetivos: Almeja conseguir uma plataforma de serviços de beleza e bem estar que ofereça opções de agendamento e atendimento de acordo com a demanda de sua agendad de negócios.			Data: Versão #:		31/05/2024 1.0
Nome da fase & Objetivo	Escolha da plataforma		Escolha de serviços		Agendamento		Atendimento personalizado				
	Escolher uma plataforma intuitiva e funcional.		Pesquisar por profissionais/serviços bem avaliados e próximos da localização desejada.		Agendar os serviços e horários na plataforma de acordo com sua agênda de negócios.		Atendimento no local e horário pré contratado.				
	Pesquisar as plataformas disponíveis	Buscar por profissionais bem conceituados e com disponibilidade.		Agendar em horário compatível com sua agenda de negócios.		Organizar sua rotina para honrar os agendamento com o profissional.					
Fazem	Optar por soluções que ofereçam experiência atrativa e simplificada.		Atentar à questão do atendimento na localização desejada.		Acompanhar os agendamentos de serviços e de negócios.		Chegar ao local do atendimento com antecedência.				
							Avaliar o atendimento e dar feedback ao profissional.				
	"Preciso de atendimento que não complica meu trabalho."		"A pesquisa nesta plataforma é bem intuitiva".		"Agora sim, sei que serei atendido adequadamente".		"Ser atendido em horário agendado me ajuda com a rotina."				
Pensa & Fala	"Seria bom ter um agendamento prático e descomplicado".		"O melhor é poder agendar antecipadamente o serviços".		"Pronto, agora é só estar lá no horário combinado".		"Ser o atendimento for bom, já vou agendar o próximo atendimento."				
T CH3G G T GIG	"Será que vou conseguir atendimento ainda essa semana?"		"Poder escolher onde seria atendido é um diferencial".		"Eba, os horários também são bem flexíveis, muito bom!		"Acertei desta vez: O preço é justo e a qualidade é boa".				
	insegurança		satisfação		tranquilidade		entusiasmo				
Sentimentos	ansiedade		entusiasmo		alegria		expectativa				
Sentimentos					entusiasmo		satisfação				
Oportunidades & Ideias	Buscar entregar uma plataforma que seja simples e intuitiva.		Filtrar a pesquisa por dias, horários e locais que atendam melhor as necessidades.		Divulgar a plataforma a outros clientes com rotinas intensas (amigos).). Analisar a possibilidade de novo agendamento após o atendimento.				
Positivo											
Neutro											
Negativo											
	1										

PROFISSIONAL DA BELEZA Cenário Objetivos e Expectativas Time: 21:30 Objetivos: Data: 31/05/2024 Marília Buscando organização e divulgação de seu Versão #: Analisar as opções disponíveis para optar por uma Cabelereira e Maquiadora, trabalho. Já faz tempo que Marília atua no mercado, porém com a plataforma que resolva suas necessidades, alçando mais casada qualidade de vida e também melhor relacionamento com 45 anos dinâmica da vida atual tem enfrentado dificuldades. seus clientes. Florianópolis/SC Busca uma plataforma que una a divulgação de seu trabalho e o agendamento de serviços pelos clientes? Escolha da plataforma Cadastro de serviços Publicação na plataforma Atendimentos com agendamento Nome da fase & Objetivo Cadastrar dos serviços e horários disponíveis para os Disponibilizar os serviços e horários na plataforma para Organização da agenda, com atendimentos em Escolher uma plataforma intuitiva e funcional. que os clientes possam fazer o agendamento. horários marcados Organizar sua rotina diária de acordo com a agenda vigente. Pesquisar as plataformas disponíveis e suas características Efetuar o cadatramento na plataforma escolhida. Divulgar o link do novos serviço e suas vantagens aos clientes. Fazem Optar por soluções que ofereçam experiência atrativa e simplificada. Atentar ao fato de cadastrar a agenda compatível com os serviços. Acompanhar o sucesso da divulgação junto aos clientes. Estar de prontidão quando da chegada do cliente. Ofertar ao cliente o agendamento do próximo atendimento. "Como faço pra melhorar minha rotina e meus resultados?" "O uso dessa plataforma é tão amigável!" "Agora estou bem apresentada na internet!" "Vou agradar com um bombom. Um mimo ajuda a fidelizar..." "Preciso divulgar melhor meus serviços na internet". "Que beleza! Nela eu consigo divulgar serviços e captar clientes." "Não vejo a hora de receber os primeiros agendamentos!" "Será que ele vai aceitar já agendar o atendimento do mês que bem? Pensa & Fala "Como facilitar o agendamento para o meu cliente?" "Nossa o agendamento me ajuda a planejar meu dia" "Opa! Já tenho alguns horários agendados!" "Ah se todos os dias tivem clientes como hoje, seria uma benção!"

segurança

ansiedade

entusiasmo

antigos também.

Divulgar a plataforma como meio de agendamento aos clientes

entusiasmo

traquilidade

Sempre ofertar outro agendamento no final do atendimento.

gratidão

empolgação

entusiasmo

esperanca

divulgação realmente eficiente.

Explorar todos os recursos disponíveis na plataforma, para ter uma

insegurança

ansiedade

nervosismo

Oportunidades &

Positivo

Neutro

Negativo

Contratar uma plataforma que contemple divulgação e

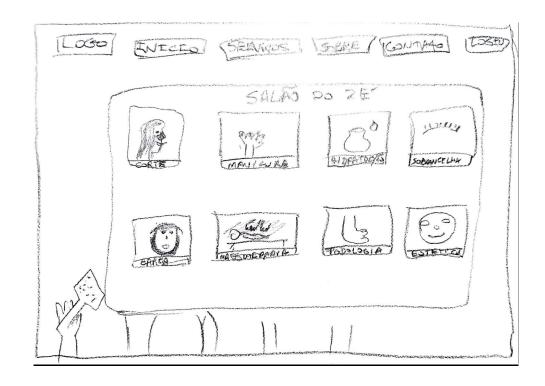
agendamento, buscando alavancar seu negócio.

RABISCOFRAME

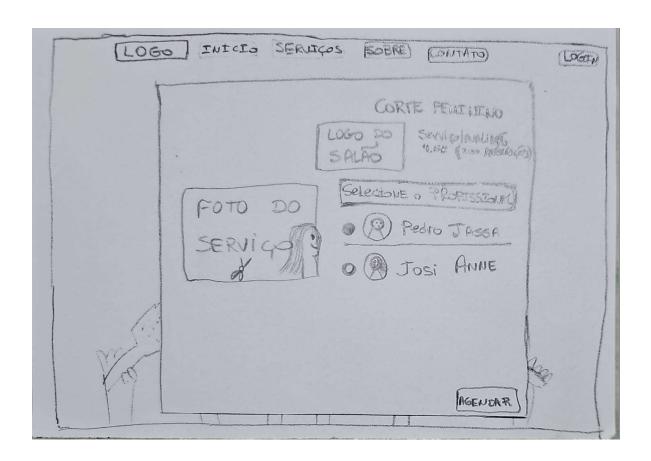
Tela de Consulta:



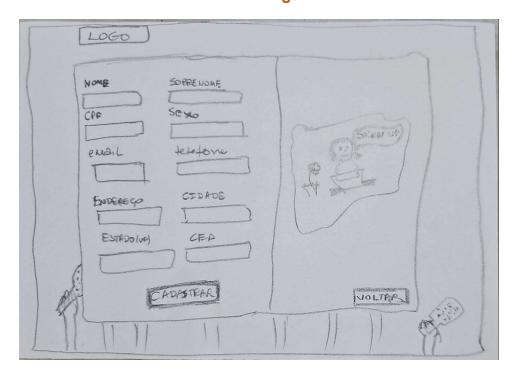
Tela de seleção:



Tela de agendamento:

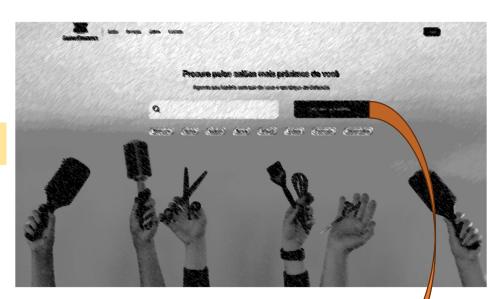


Tela de login / cadastro:



WIREFRAME (FLUXO NAVEGAÇÃO)

Tela incial com campo de pesquisa e seleção de serviços.



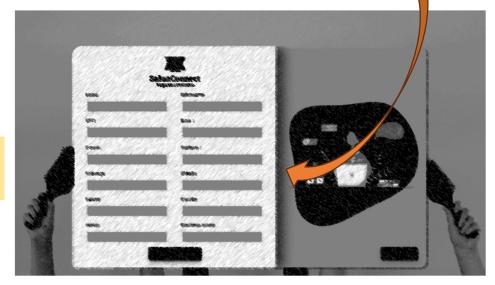
Após pesquisa é possível escolher o serviços que se deseja agendar.



Corte Ferminino

Shore particular and a second and a seco

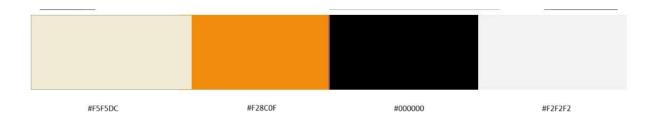
Ao escolhe o serviço é aberta a tela de escolha do profissional para o agendamento.



Para concluir o agendamento é necessário fazer o cadastro ou login na plataforma.

STILYGUIDE

CORES



LOGOTIPO



Fontes:

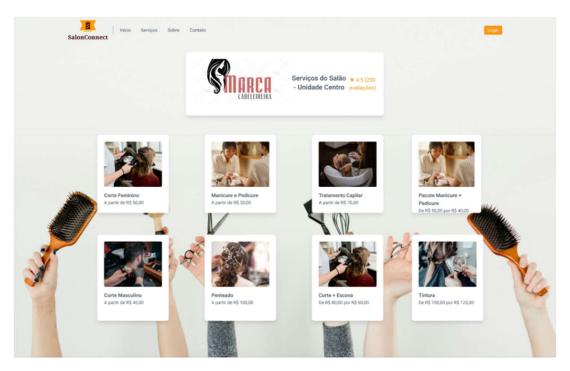
ROBOTO Roboto

PROTÓTIPO DE ALTA FIDELIDADE

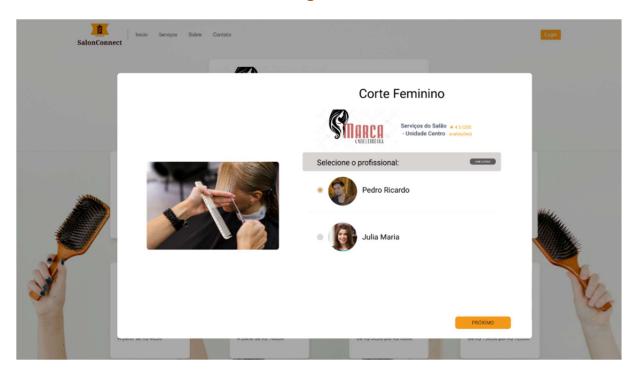
Tela inicial



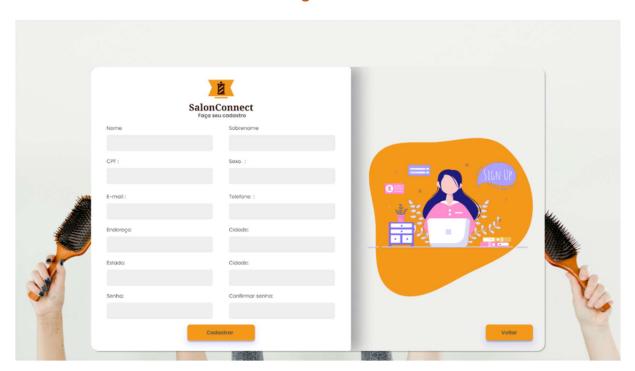
Tela de agendamento



Tela de agendamento



Tela de login e cadastro



AVALIAÇÃO HEURÍSTICA

Visibilidade do status do sistema: Garanta que os clientes possam facilmente entender onde estão no processo de agendamento ou serviço, fornecendo feedback claro sobre as etapas concluídas e as que estão por vir.

Correspondência entre o sistema e o mundo real: Utilize terminologia e convenções familiares aos clientes do salão de beleza, como nomes de serviços e horários de funcionamento, para facilitar a compreensão e a navegação.

Controle e liberdade do usuário: Ofereça aos clientes a capacidade de revisar e modificar seus agendamentos ou serviços sem restrições excessivas, garantindo uma experiência de reserva flexível e intuitiva.

Consistência e padrões: Mantenha uma consistência visual e funcional em todo o site garantindo que elementos como botões e menus se comportem de maneira previsível em todas as páginas.

Prevenção de erros: Implemente medidas de segurança, como confirmações de reserva e alertas de horário, para evitar que os clientes cometam erros durante o agendamento de serviços ou escolha de horários.

Reconhecimento em vez de memorização: Reduza a carga cognitiva dos clientes apresentando opções de serviço e horário de forma clara e organizada, sem exigir que eles memorizem informações detalhadas.

Flexibilidade e eficiência de uso: Projete o sistema do salão de beleza para acomodar tanto clientes novatos quanto frequentes, oferecendo opções de agendamento rápido para aqueles que conhecem bem o processo, enquanto ainda orienta os novos usuários.

Estética e design minimalista: Priorize uma interface limpa e atraente que destaque os serviços e produtos oferecidos pelo salão de beleza, sem sobrecarregar os clientes com informações desnecessárias.

Ajuda e documentação: Forneça recursos de suporte claros, como FAQs ou tutoriais interativos, para orientar os clientes durante o processo de agendamento e esclarecer dúvidas comuns.

Reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros: Implemente um sistema de feedback eficiente que informe aos clientes sobre problemas durante o agendamento e forneça soluções claras para resolver qualquer erro que ocorra.