**“Fases, Fazer, Sente, Pensa” do utilizador**

**R:**

1. **Página Inicial:** Pesquisar o Produto -> 2

**Sente:** 🤔 (Pensativo)

**Pensa:** “Parece ter produtos interessantes...”

1. **Pesquisar Produto:** Vai digitar na barra de pesquisa o produto desejado ou procurar pelas guias do site.

**Sente:** 🤔 (Pensativo)

**Pensa:** “Acho que vou pesquisar quais camisetas eles tem no site.”

1. **Escolher o Produto:** Vai scrollar pela página e clicar no produto que deseja comprar.

**Sente:** 🧐 (Interessado)

**Pensa:** “Tem bastante produtos interessantes aqui... Opa, deixa eu ver esse aqui!”

1. **Clicar em Comprar:** Fazer Login/Cadastro -> 5

**Sente:** 🙂 (Tranquilo)

**Pensa:** “Ok.”

1. **Fazer Login/Cadastro:** Caso for cadastro, irá seguir os seguintes passos:

Inserir dados nos campos respectivos (Primeiro Nome, Sobrenome, Email, CPF, Senha).

**Sente:** 😐 (Neutro)

**Pensa:** “Dados padrões para efetuar a compra né..”

Caso for login, irá seguir os seguintes passos:

Inserir email e senha.

**Sente:** 🙂 (Contente)

**Pensa:** “Verificação de login bem estruturada mostra o campo que errei para entrar.”

1. **Clicar em Adicionar ao carrinho**: Irá clicar no botão e em seguida será direcionado para o carrinho, onde terá a opção de continuar comprando ou finalizar a compra.

**Sente:** 😃 (Empolgado)

**Pensa:** “Ahh ele já me redireciona direto para o carrinho, ótimo!”

1. **Finalizar Compra**: Vai revisar o carrinho e seguir com o pagamento.

**Sente:** 🤔 (Concentrado)

**Pensa:** “Vou conferir se escolhi o produto certo e é o preço que vi mesmo.”

1. **Inserir dados de Entrega:** Inserir os devidos dados de entrega nos campos (CEP, Endereço, Número, Nome do Destinatário) e seguir com o pagamento.

**Sente:** 🙂 (Tranquilo)

**Pensa:** “Legal que só de colocar o CEP ele já completa os outros campos de endereço para a entrega.”

1. **Escolher forma de pagamento:** Irá escolher a forma de pagamento e seguir.

**Sente:** 🧐 (“Análise”)

**Pensa:** “Qual a melhor opção de pagamento pra mim nesse momento?!”

1. **Inserir dados de Pagamento:** Se o usuário clicar em boleto:

Finalizar pedido

**Sente:** 😏 (Aliviado/Feliz)

**Pensa:** “Ainda bem que no boleto é rápido e já vou conseguir finalizar a compra.”

Se for cartão: Irá inserir os dados de pagamento (Número do cartão, Nome do titular, CPF do titular, Validade do cartão, Código de Segurança, Definir opção de parcelamento).

**Sente:** 😫 (Cansado)

**Pensa:** “Vou ter que preencher tudo isso, aff... padrão”

1. **Finalizar Pagamento:** Finaliza o pagamento clicando no botão e é redirecionado a página inicial.

**Sente:** 🤩 (Alegre)

**Pensa:** “Agora é só esperar meu pedido chegar!”

**Canal**

**R:** Um chat para suporte e tirar dúvidas.

**Proposta**

* Salvar os dados do cartão e endereço para poupar tempo.
* Pesquisa por itens mais específicos(filtro de preço e personagens/animações).
* Newsletter