

Estrutura de briefing – Entrevistando o cliente

Henrique Alan Rodrigues Marques
SENAC – Americana SP – 19/05/2025

Entrevistada **Ana Claudia Marson** (esposa), confeitadeira. Objetivo **criar um site**.

PERGUNTAS

1. Sobre a Empresa:

Qual é o nome da empresa e como ela surgiu? Conte-nos um pouco sobre sua missão, valores e objetivos.

2. Identidade Visual:

Você possui um logotipo e um manual de identidade visual (paleta de cores, tipografias, elementos gráficos)? Pode compartilhá-los conosco?

3. Canais de Contato e Presença Online:

Quais canais de comunicação sua empresa utiliza atualmente (site, redes sociais, e-mail, WhatsApp etc.)? Já possui presença digital consolidada?

4. Público-Alvo:

Quem é o seu público ideal? Descreva faixa etária, interesses, comportamentos e como sua solução resolve as dores dele.

5. Objetivos do Novo Site:

Qual é o principal objetivo do novo site? Ex: aumentar vendas, captar leads, fortalecer a marca, oferecer suporte, entre outros.

6. Conteúdo e Funcionalidades Desejadas:

Que tipo de conteúdo e funcionalidades o site deve ter? Ex: loja virtual, blog, formulário personalizado, integrações com CRM, etc.

7. Referências e Inspirações:

Existem sites que você admira ou considera referência? O que mais lhe agrada neles?

8. Concorrência e Posicionamento:

Quem são seus principais concorrentes online? Quais são seus diferenciais em relação a eles?

9. Planos Futuros (App ou Expansão):

Há intenção de desenvolver um aplicativo no futuro? Se sim, existe uma ideia inicial ou cronograma?

10. Atendimento ao Cliente Online:

Quais estratégias de atendimento sua empresa utiliza ou pretende adotar no ambiente digital? Utiliza bots, atendimento humano, integrações com plataformas?

RESPOSTAS

1. Sobre a Empresa:

Nome da empresa: Ana Marson Confeitaria.

Missão: Fornecer doces e salgados de qualidade e preço justo.

Valores: Educação, cordialidade e boa comunicação com o cliente, respeito aos produtos e clientes

Objetivos: Crescer no ramo da confeitaria e abrir loja física

2. Identidade Visual:



Vermelho, preto e branco.

3. Canais de Contato e Presença Online:

Whatsapp, Facebook, Instagram.

Presença digital ainda não consolidada.

4. Público-Alvo:

Não possui faixa etária pois é um produto que todos precisam.

5. Objetivos do Novo Site:

Aumentar vendas, captar clientes, marca, suporte ao cliente e atendimento facilitado.

Cardápio, fotos de trabalhos disponibilizadas.

6. Conteúdo e Funcionalidades Desejadas:

Loja virtual, contato, fotos de trabalhos realizados.

7. Referências e Inspirações:

Isamara Amâncio, confeitaria reconhecida com excelência de trabalho.

8. Concorrência e Posicionamento:

Existem várias confeitarias, nosso diferencial é estilos únicos de bolos, não copiamos modelos de outros confeitários, pode servir de inspiração mas nunca será uma cópia.

9. Planos Futuros (App ou Expansão):

App não, mas abrir loja e expandir sim.

10. Atendimento ao Cliente Online:

Atendimento rápido, opções diversificadas de cardápios para festas, confeitaria da básica à gourmet. Não utiliza bot, atendimento humano.