Estrutura de briefing – Entrevistando o cliente

Henrique Alan Rodrigues Marques

SENAC – Americana SP – 19/05/2025

Entrevistada **Ana Claudia Marson** (esposa), confeiteira. 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:**  
   Logotipo, nome da empresa

   O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.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 confeiteiros, 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 ultiliza bot, atendimento humano.