

# Novo aplicativo

**BIG**  
& você



**BIG**

GRUPO  
**BIG**

# Olá!

Desenvolvemos este material para você **consultar** as principais informações sobre o nosso novo aplicativo **BIG&Você**, além de receber orientações e saber como divulgá-lo.



# Aqui você vai encontrar:



**BIG**

GRUPO  
**BIG**

# BIG&Você

**Estamos lançando o novo app de ofertas do BIG.**

Com ele o cliente terá acesso a descontos exclusivos na nossa loja, aplicados direto no caixa.

As ofertas podem ser ativadas a qualquer momento antes de iniciar a passagem no caixa e utilizadas até a data de validade.

E, para ficar ainda melhor, o cliente pode compartilhar as ofertas via WhatsApp e fazer buscas de acordo com a categoria de interesse dele.

**Busque na loja de aplicativos do seu celular por BIG&Você e baixe o app!**



# Regras

- Os descontos não são acumulativos.
- As ofertas são válidas apenas para a loja Pacaembu e possuem um prazo de validade.
- As ofertas são válidas por CPF.

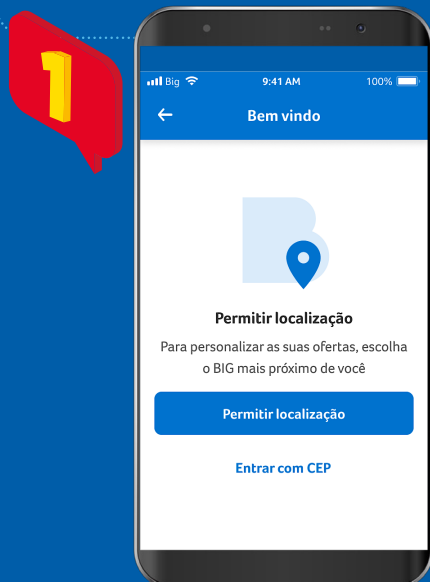
## Como Baixar o Aplicativo

Para usar é muito simples!



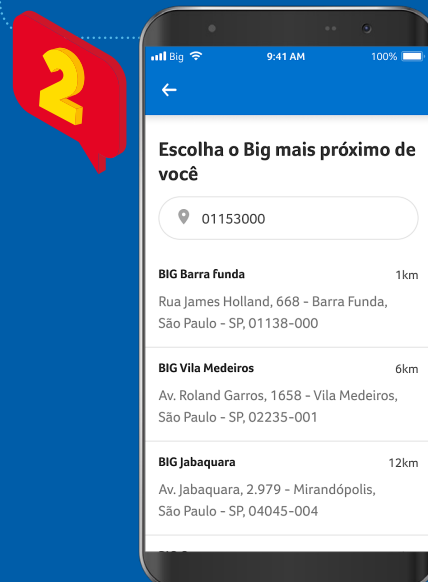
# Passo a Passo

Após Baixar o Aplicativo, esta será a primeira tela. Habilitar as ofertas mais próximas é muito fácil: é só clicar em “Permitir localização” ou “Entrar com CEP”.



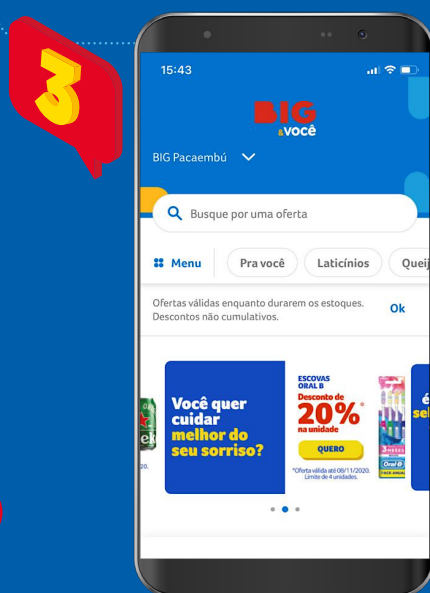
Viu só? Tem sempre um BIG próximo de você! Nesse caso basta selecionar a loja que deseja consultar a oferta.

\* Nesse primeiro momento, o desconto é válido apenas para a loja do Pacaembu.

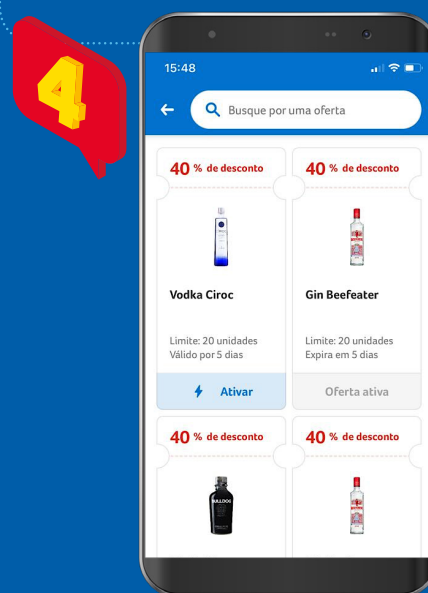


**Esta é a tela inicial. Aqui você encontrará:**

- promoções segmentadas por categoria;
- publicações para campanhas sazonais;
- campanhas sazonais.



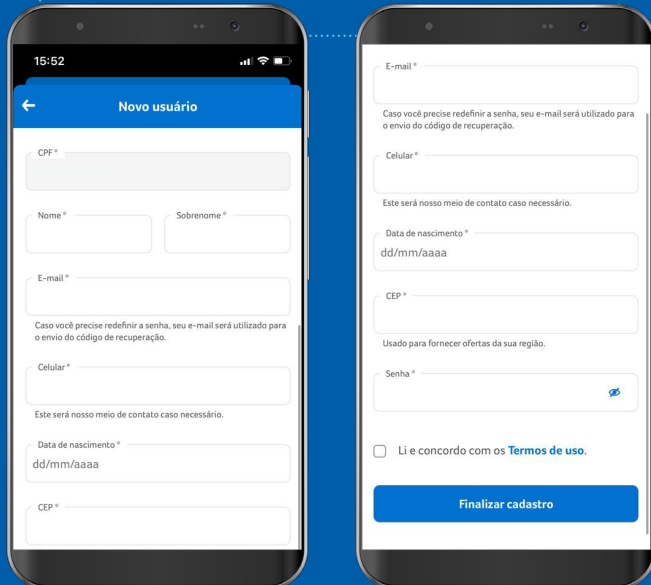
Aqui apresentamos o ranking de ofertas ordenadas a partir do maior desconto, para estimular cadastro.



# Passo a Passo

5

Ao clicar para ativar uma oferta pela primeira vez, você precisará preencher seu cadastro e poderá selecionar categorias que mais tem interesse.



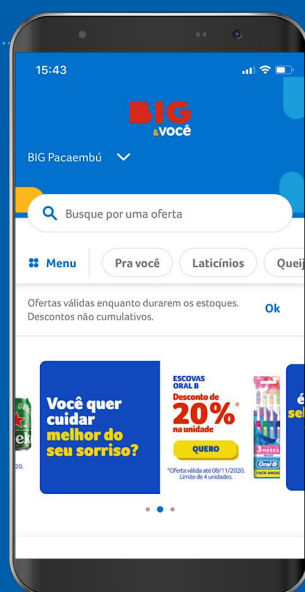
6

Escolha as categorias que deseja receber as ofertas.



Muito bem! Cadastro concluído. Agora retornamos para a tela principal, em que os itens são atualizados de acordo com o comportamento de compra do cliente.

7



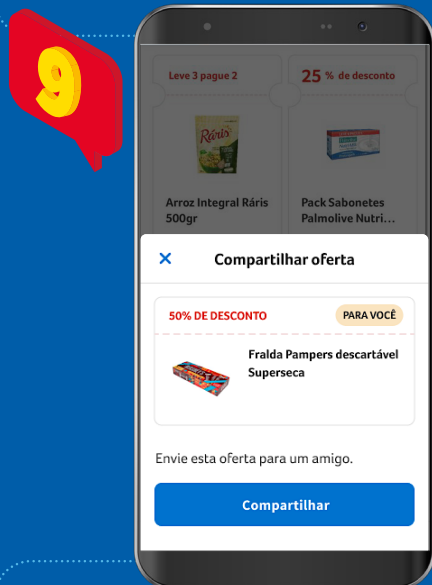
8

Esta é a tela de apresentação da oferta. É importante avaliar a característica e quantidade para a ativação da oferta.



# Passo a Passo

Olha que legal: é possível compartilhar as ofertas do aplicativo via whatsapp.



**Nota: para utilizar a oferta recebida, o cliente deve se cadastrar no app.**





# Abordagem

## Divulgue o Aplicativo



### Baixe o aplicativo



O primeiro passo é você baixar o aplicativo. Incentive os colaboradores da loja a também baixar.



### Consulte as ofertas



Acesse periodicamente o aplicativo para saber as ofertas vigentes na sua loja. Afinal, você também pode aproveitar esses descontos.



### Durante as compras



#### Aborde o cliente:

“Olá, tudo bem? A loja Pacaembu está participando de um projeto novo, e temos um aplicativo de ofertas. O(A) senhor(a) pode baixar agora e aproveitar promoções exclusivas...”



### No caixa



#### Apresente o Aplicativo:

“Olá, tudo bem? O(A) senhor(a) habilitou algum desconto no aplicativo do BIG?”

Ah, ainda não conhece? A loja do Pacaembu está participando de um projeto novo, e temos um aplicativo de ofertas. O(A) senhor(a) pode baixar agora e aproveitar promoções exclusivas ainda nesta compra...”

# Dúvidas Frequentes

## 1. Qual orientação deve ser dada ao cliente quando ele passa no caixa?

É essencial perguntar ao cliente se ele possui ofertas ativas no app antes de iniciar a passagem de produtos. O código de PDV para uso das ofertas precisa ser inserido antes para ativação pelo CPF do cliente.

Contar para o cliente que a loja Pacaembu está participando de um projeto novo e que temos ofertas exclusivas dentro do aplicativo. Avisar ao cliente que ele pode baixar o aplicativo na hora e já ativar as ofertas vigentes.

## 2. O que significa “ativar” uma oferta?

Significa clicar no botão “ativar” na seção de ofertas do aplicativo. O cliente pode ativar quantas ofertas quiser.

## 3. Como saber se o cliente é elegível ao desconto?

O cliente deverá informar que fez a ativação ao chegar no caixa para se identificar.

## 4. Como identificar o cliente no PDV?

Utilizando a função 99 fidelidade no menu de opções do PDV (tecla “código de ação”).

## 5. O que fazer se o cliente avisar que possui ofertas ativas após a passagem de produtos ter sido iniciada no caixa ou ao final da operação?

Será necessário cancelar a operação e iniciar novamente, para inserir o código 99 fidelidade para aplicação dos descontos. Por isso, é essencial perguntar toda vez ao cliente se ele tem ofertas ativas no app, antes de iniciar a passagem de produtos.

## 6. Se o cliente quiser CPF na nota fiscal, é necessário inserir o CPF novamente?

Sim, por enquanto é necessário inserir o CPF para cada uso: uma vez para as ofertas e outra vez para a nota fiscal. São duas entradas diferentes de CPF.

## 7. Como saber se o produto é elegível ao desconto?

Caso o cliente pergunte, indique que pode ser verificado no aplicativo.

## 8. O que fazer caso o PDV não aplique desconto?

Verificar se o cliente foi identificado no início da transação e se ativou a promoção no app. Se realmente o desconto estiver ativado no app, mas o código 99 fidelidade não funcionar, acionar o fiscal de caixa para ativação do desconto manualmente.

## 9. PDV off-line aplica desconto?

Não, o PDV off-line não consegue se comunicar com o mundo externo. Entretanto, é possível acionar o desconto manualmente com o suporte do fiscal de caixa, em casos de necessidade.

## 10. O que fazer se o cliente pedir informação sobre uma determinada funcionalidade do aplicativo?

Perguntar ao cliente se pode mostrar no celular dele. O ideal é apontar como faz, mas com o próprio cliente tocando no celular. Evitar pegar o celular do cliente.

# Dúvidas Frequentes

## **11. Como devem ser reportados os casos de erros em PDV?**

Reportar ao fiscal de caixa, que deve informar ao time do aplicativo via telefone ou e-mail.

## **12. Em quais lojas as ofertas são válidas?**

Durante o ano de 2020, as ofertas do aplicativo BIG&Você serão válidas somente para a loja BIG Pacaembu.

## **13. Qualquer cliente pode ter o aplicativo?**

Sim, qualquer pessoa pode baixar e usar o aplicativo.

## **14. Qualquer cliente pode usar as ofertas?**

Qualquer pessoa que fez o cadastro no aplicativo pode ativar as ofertas.

## **15. O aplicativo é pago?**

Não.

## **16. O cliente pode ativar uma oferta e logo em seguida comprar o item, ou precisa esperar algum tempo após a ativação da oferta para comprar?**

O cliente consegue ativar e passar logo em seguida no caixa para comprar. É essencial que o operador de caixa pergunte ao cliente se ele possui ofertas ativas no BIG&Você antes de passar as compras.

## **17. As ofertas serão reconhecidas no self-checkout?**

Não, o cliente precisa passar no PDV com assistência.

## **18. O desconto do aplicativo é válido em todos os PDVs da loja?**

Sim.

## **19. O que fazer se o cliente perguntar sobre a campanha do novo aplicativo no celular?**

Contar para o cliente que a loja Pacaembu está participando de um projeto novo e que temos ofertas exclusivas dentro do aplicativo. Avisar ao cliente que ele pode baixar o aplicativo na hora e já ativar as ofertas vigentes.

## **20. O que fazer se o cliente perguntar como instalar o novo aplicativo no celular?**

Falar para o cliente que ele precisa entrar na Apple Store ou PlayStore, procurar e baixar o aplicativo BIG&Você e fazer o cadastro de usuário. Avisar ao cliente que ele pode baixar o aplicativo na hora e já ativar as ofertas vigentes.

## **21. O que fazer se o cliente não conseguir fazer o login no aplicativo?**

Se o colaborador souber como fazer o login, ele mesmo pode explicar para o cliente o passo a passo, porém só deve pegar no celular se o cliente pedir. Caso o colaborador não saiba como fazer o login, chamar o RDC para ajudar o cliente. O RDC deverá saber qual é o passo a passo para fazer o login no aplicativo.

# Dúvidas Frequentes

**22. Se o item da oferta acabar no estoque, o cliente pode substituir o produto da promoção por outro?**

Não, as ofertas do aplicativo são validas apenas para os itens determinados no aplicativo. Caso o cliente insista, chamar o responsável da loja.

**23. O cliente pode pedir para aplicar o desconto de um item que temos em estoque para outro produto de uma mesma categoria?**

Não, as ofertas do aplicativo são validas apenas para os itens determinados no aplicativo.

**24. O cliente pode usar o desconto de um item para outro produto da mesma marca?**

Não, as ofertas do aplicativo são validas apenas para os itens determinados no aplicativo.

**25. O cliente pode utilizar a oferta de outra pessoa?**

Não, as ofertas do aplicativo são pessoais e intransferíveis.

**26. O cliente pode usar uma oferta fora do prazo de vigência?**

Não, todas as ofertas têm prazo de vigência e devem ser utilizadas antes de seu vencimento.

**27. O cliente pode usar as ofertas do aplicativo em outra loja do BIG?**

Não. Durante o ano de 2020, as ofertas do aplicativo serão exclusivas para a loja BIG Pacaembu.

**28. O cliente pode usar as ofertas do aplicativo do BIG no Sam's?**

Não, as ofertas do BIG são exclusivas do BIG.

**29. O cliente pode usar as ofertas do aplicativo do Sam's no BIG?**

Não, as ofertas do Sam's são exclusivas do Sam's.

**30. O cliente pode trocar ou devolver itens adquiridos com as ofertas do aplicativo?**

Para devolução ou troca de itens adquiridos com o desconto do aplicativo, seguir a mesma política atual da loja física.

**31. O cliente pode fazer compras pelo aplicativo?**

Não, por enquanto o aplicativo é apenas de ofertas. Isso significa que o cliente precisa ativar as ofertas e passar pelo PDV para conseguir os descontos.

**32. Se um mesmo item tiver 2 descontos, um da loja física e outro do aplicativo, eles são cumulativos?**

Não, os descontos não são cumulativos. O cliente sempre receberá a oferta de maior desconto em PDV.

**33. O desconto de funcionário é cumulativo ao do aplicativo?**

Não, os descontos não são cumulativos. O cliente sempre receberá o maior desconto em PDV.

# Dúvidas Frequentes

## **34. Os meios de pagamento mudam com o aplicativo?**

Não, as ofertas do aplicativo têm as mesmas condições de pagamento e parcelamento da loja física.

## **35. Quantas ofertas o cliente pode usar em uma mesma compra?**

O cliente pode usar todas as ofertas que ele tiver ativado em uma mesma compra, desde que estejam todas válidas e que suas regras sejam respeitadas (limite de unidades, vigência, tipo de desconto).

## **36. Podemos postar nas redes sociais sobre o aplicativo?**

Sim.

## **37. Os funcionários da loja podem baixar o aplicativo?**

Sim.

## **38. Podemos mandar por WhatsApp (Zap) o aplicativo para alguém baixar?**

Sim.

## **39. Se as ofertas só servem inicialmente para o Pacaembu, o que acontece se o cliente clicar em outra loja?**

Não há a opção de outra loja no app, todas constarão como “em breve”.

## **40. É possível localizar o encarte da loja no app? As ofertas terão alguma relação com ele, ou são totalmente independentes?**

Não é possível visualizar o encarte no app atualmente. São ofertas exclusivas do app.

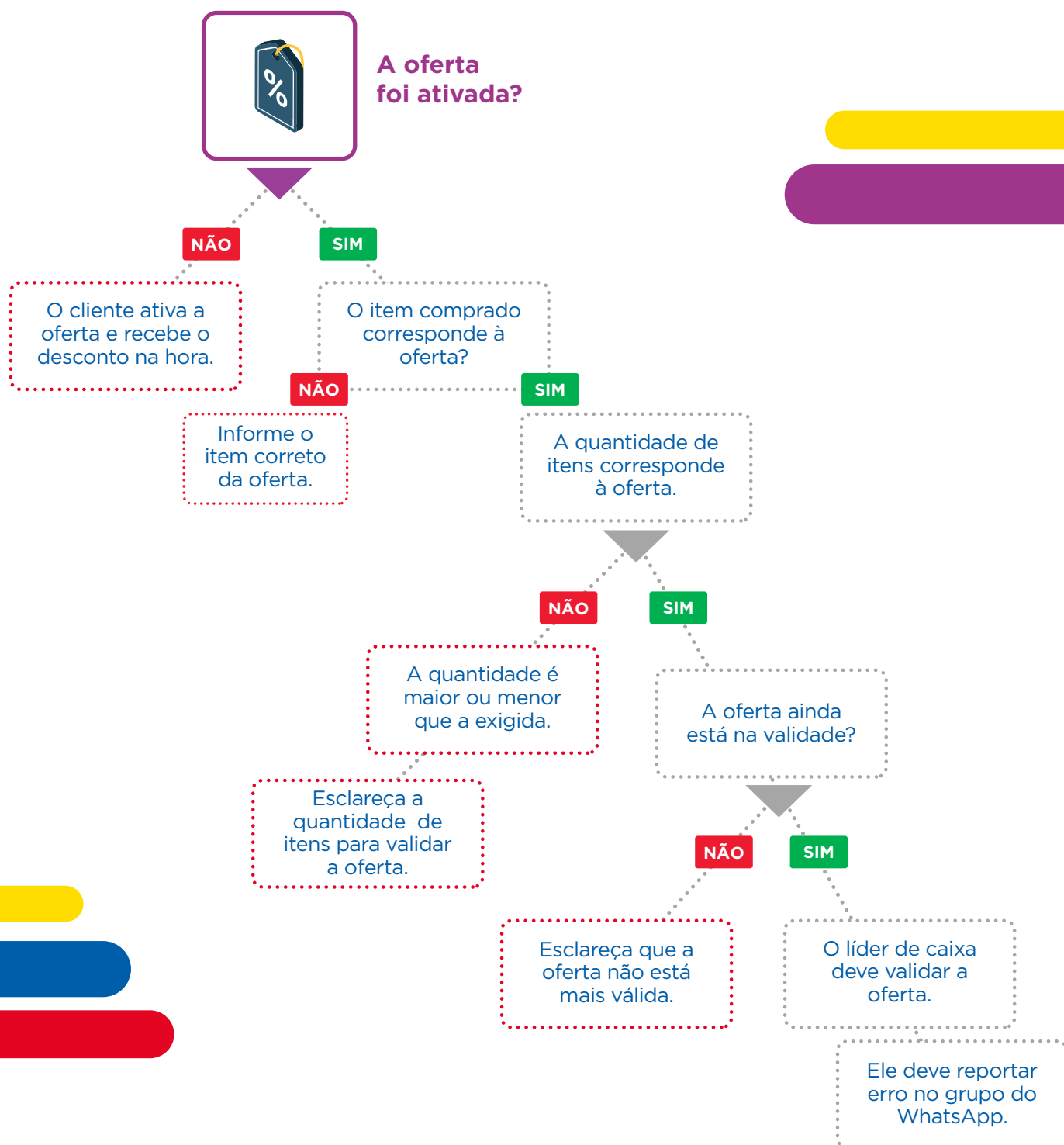
## **41. A ativação da oferta deve ser feita antes de passar o produto no PDV, ou pode ser feita depois de passada toda a compra?**

O cliente precisa realizar a ativação antes de passar no PDV e avisar ao operador que possui ofertas do app antes de iniciar a passagem de itens no caixa.



# Dúvidas Frequentes

O que fazer se o cliente disser que fez a ativação da oferta, mas o PDV não reconhecer o desconto?



**BIG**  
& você

**Obrigado!**



**BIG**

GRUPO  
**BIG**