**Sistema BSB CAR - Levantamento de Requisitos: Entrevista**

**Versão 1.0**

**Histórico da Revisão do sistema BSB CAR**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 13/12/2024 | 1.0 | Criação do documento | Kevin Richard |
| 14/12/2024 | 1.0 | Respostas cliente | Cleudo salles da paz |

**Questionário**

**1. Identificação das Necessidades**

* **Qual é o principal problema que você enfrenta em relação à lanternagem e pintura do seu veículo?**

**O principal problema geralmente é o custo elevado e a qualidade inconsistente dos serviços oferecidos, com alguns profissionais não cumprindo o prometido em termos de acabamento e durabilidade da pintura.**

* **Com que frequência você utiliza serviços de lanternagem e pintura?**

**Isso pode variar conforme o uso do veículo, mas geralmente serviços de lanternagem e pintura são necessários em média a cada 1-2 anos, dependendo dos danos que ocorrem no veículo (amassados, arranhões, etc.).**

* **Quais danos no veículo ou incomodaram mais (amassados, arranhões, desgaste da pintura, etc.)?**

**Arranhões causados por objetos ou pelo contato com outros veículos são os mais comuns e incômodos, seguidos por amassados de colisões menores e desgaste da pintura devido ao tempo e exposição ao sol.**

* **Você já teve experiências negativas com esses serviços? Se sim, quais foram os problemas?**

**Sim, algumas experiências negativas podem envolver a demora na entrega do serviço, falhas no acabamento da pintura e a falta de comunicação clara sobre o andamento do serviço.**

**2. Preferências no Atendimento**

* **O que você valoriza mais em um serviço de lanternagem e pintura (preço, qualidade, rapidez, atendimento, etc.)?**

**A qualidade e a durabilidade do serviço são os aspectos mais valorizados, mas também a transparência e a rapidez são importantes, assim como o atendimento cordial e profissional.**

* **Você prefere agendar um horário ou ser atendido de forma emergencial?**

**Prefiro agendar um horário com antecedência, pois isso proporciona mais organização tanto para mim quanto para o prestador de serviço.**

* **Você utiliza serviços móveis (em casa ou no trabalho) ou prefere levar o veículo até o escritório?**

**Embora a conveniência dos serviços móveis seja atraente, eu prefiro levar o veículo ao escritório, pois acredito que o serviço será realizado com mais recursos e atenção.**

* **Quais formas de contato você prefere (WhatsApp, e-mail, telefone, site)?**

**O WhatsApp é geralmente a forma mais rápida e prática para comunicação, seguida por e-mail para informações mais detalhadas.**

* **Quais facilidades de pagamento são importantes para você (parcelamento, PIX, cartão de crédito, etc.)?**

**Facilidades como o parcelamento em até 3 vezes sem juros e pagamento via PIX ou cartão de crédito são preferíveis.**

**3. Experiência com Serviços**

* **Você já utilizou algum serviço de lanternagem e pintura recentemente?**

**Como foi sua experiência? Sim, a experiência foi positiva, mas houve uma pequena demora na entrega do serviço devido à quantidade de carros na oficina.**

* **Quais foram os principais desafios ou problemas ao buscar esses serviços?**

**Encontrar um profissional de confiança e que forneça um bom custo-benefício foi o maior desafio. Além disso, as variações de preço e a falta de transparência em algumas ofertas também geraram dificuldades.**

* **Você já teve dificuldade em encontrar um profissional de confiança para realizar o serviço?**

**Sim, pode ser difícil encontrar alguém que entregue um serviço de qualidade dentro do prazo e com o preço justo, principalmente em uma cidade grande com muitas opções.**

**4. Expectativas e Melhorias**

* **O que um serviço de lanternagem e pintura precisa oferecer para superar suas expectativas?**

**Superar expectativas significa entregar o serviço no prazo prometido, com acabamento impecável, utilizando materiais de boa qualidade, e garantindo a durabilidade do trabalho realizado.**

* **Se você pudesse mudar algo nos serviços atuais, o que seria?**

**Mudaria a comunicação, com mais transparência sobre o andamento do trabalho, além de melhorar a organização e a pontualidade nas entregas.**

* **Qul seria o tempo ideal para concluir um serviço de lanternagem e pintura?**

**O tempo ideal seria de 3 a 5 dias úteis, dependendo da complexidade do serviço.**

* **Você estaria disposto a pagar mais por um serviço premium com garantia segura?**

**Sim, se o serviço oferecer garantia de qualidade e um acabamento superior, estaria disposto a pagar um pouco mais por ele.**

**5. Fidelização e Promoções**

* **Você costuma aproveitar promoções ou descontos em serviços automotivos?**

**Sim, sempre que possível, aproveito descontos e promoções, especialmente se forem em serviços de qualidade.**

* **Como você escolhe onde realizar os serviços: indicação, internet, redes sociais, preço?**

**A escolha é feita principalmente por indicação de pessoas de confiança e pela pesquisa na internet, comparando as avaliações de outros clientes. O preço também é um fator importante, mas a qualidade é o principal critério.**

* **Você se interessaria por um programa de fidelidade para clientes regulares?**

**Sim, programas de fidelidade seriam um ótimo incentivo para realizar serviços recorrentes em um mesmo local.**

* **Ofertas como cupons de desconto ou brindes influenciando sua escolha?**

**Ofertas como cupons de desconto ou brindes podem influenciar a escolha, mas a qualidade do serviço ainda é o fator mais importante.**