

O Caso da Vinheria Agnello

A Vinheria Agnello iniciou suas atividades em São Paulo há mais de 15 anos, contando com apenas uma loja física onde coloca à disposição do mercado uma vasta gama de rótulos de vinícolas nacionais e internacionais.

Um de seus principais diferenciais é o preparo de seus vendedores para orientar os clientes quanto às características de cada tipo de uva, região, vinícola ou rótulo de vinho, entre outros detalhes relevantes, sugerindo com base nesse conhecimento harmonizações com os mais diversos tipos de alimentos e refeições, e a adequação de vinhos às diferentes ocasiões de consumo.



Em decorrência da pandemia seu movimento sofreu um impacto significativo, dadas as restrições de mobilidade de seus compradores que se viram impedidos de frequentar a loja física e muitos acabaram migrando para lojas online.

Com uma gestão tradicional e conservadora o sr. Giulio, proprietário da vinheria, resistiu por muito tempo à ideia de entrar no mundo do e-commerce, por julgar esse um meio um tanto “frio”, distante do cliente, e, portanto, não adequado para o padrão de atendimento que gosta de oferecer em sua loja. No entanto agora, para buscar minimizar o impacto negativo da pandemia em seus negócios, Giulio resolveu seguir os conselhos de sua filha Bianca e está disposto a contratar o desenvolvimento de um portal de e-commerce.

Ao pesquisar o mercado Bianca recebeu inúmeras indicações de nossa empresa como a ideal para atendê-los no desenvolvimento de um portal com a cara da Vinheria Agnello, dada nossa capacidade de compreender o cliente de modo empático e nossa preocupação com a experiência do usuário como principal fator de sucesso de um software.

Em nossas conversas preliminares foi possível levantar mais informações sobre a Vinheria, o mundo dos vinhos e seus clientes. Os parágrafos a seguir são um resumo do que foi possível conhecer.

A Vinheria

A Vinheria Agnello é uma empresa familiar, dirigida pelo proprietário Giulio e sua filha Bianca, que atua há mais de 15 anos com apenas uma loja física, que emprega mais 6 funcionários, entre a administração, estoques e vendas.

A empresa já utiliza um pequeno ERP (Software Integrado) para gestão financeira, compras, controle de estoques e registro de vendas (PDV), mas até agora resistiu à ideia de trabalhar com loja virtual por primar pelo atendimento especializado e personalizado

Tanto os proprietários quanto seus 3 vendedores são profundos conhecedores do mundo dos vinhos, e usam esse conhecimento no atendimento dos clientes, que sempre demandam informações, recomendações e dicas. Essa troca de conhecimento, com cara de consultoria, é um dos pontos fortes da vinheria.

O Mundo dos Vinhos

O mundo dos vinhos é bastante vasto e diverso, o que torna bastante difícil a tomada de decisão na hora da compra e da forma de consumo para a maioria do público consumidor.

São cerca de 6.000 variedades de uvas viníferas no mundo, que adquirem características e sabores diferentes de acordo com a região, o clima, o solo e os cuidados em seu cultivo, sem contar com as diferentes técnicas de colheita, fermentação, processamento e armazenagem, que levam à produção de uma infinidade de vinhos capazes de atender aos paladares mais diversos. E tudo isso pode mudar a cada safra, cada ano de produção.

É impossível, portanto, que alguém possa conhecer ou experimentar todos os vinhos disponíveis no mercado, mas combinando estudo, leituras, visitas, trocas de informações e degustação frequente é possível maximizar as chances de escolha de um vinho que agrade seu paladar, ou ao menos minimizar as chances de cometer grandes erros na seleção de um vinho. O resto fica por conta da experimentação, da ocasião do consumo, da boa companhia

Armazenagem controlada

Uma das particularidades relevantes dos vinhos é o risco de sua degradação, ou ao menos alteração de suas características de coloração, aromas e sabor, caso sejam mal armazenados, expostos por muito tempo à luz natural, temperaturas altas, ou mesmo quando expostos a vibrações ou movimentações constantes.

Conhecedora desses riscos, a Vinheria Agnello adota cuidados especiais na armazenagem de seus vinhos, em especial com os vinhos de maior valor e vinhos raros, buscando assim garantir a seus clientes mais exigentes a qualidade original de cada garrafa, como recebida de seus fornecedores ou mesmo das vinícolas de origem.



Os Clientes

Apesar de atender muitos clientes conhecedores de vinho, que compram com frequência e que desenvolvem constantemente seu paladar e seus conhecimentos, a grande maioria do público consumidor que frequenta a Vinheria Agnello é formada por pessoas com pouco conhecimento ou ainda principiantes no mundo do vinho e que dependem de ajuda na hora de escolher um vinho.

Clientes típicos costumam rodar pela loja olhando os vinhos expostos nas prateleiras e bancadas, e quando atraídos por um rótulo, pegam a garrafa e tentam interpretar as informações que o rótulo apresenta, o que desperta inúmeras dúvidas e questionamentos.

Qual o melhor vinho para acompanhar um almoço de família? E se eu estiver recebendo visitas para o jantar? Qual a melhor opção se o cardápio inclui um risoto suave, um carré de cordeiro...? Vinho branco, tinto, espumante? Seco, doce, semisseco, fortificado...?

É por essa razão que a orientação dos vendedores e o atendimento personalizado fazem a diferença. Uma questão é colocada frequentemente pelo sr. Giulio: É possível reproduzir essa experiência de compra no mundo virtual?

Como atender a Vinheria Agnello?

Essas informações colhidas nos primeiros contatos entre nossa equipe e os proprietários da vinheria trazem uma visão primária do contexto e das reais demandas para iniciarmos o design e a construção da solução.

Na realidade, as únicas certezas percebidas são o fato de que os proprietários querem o desenvolvimento de uma solução de e-commerce e o desejo de que seja um portal que propicie ao usuário uma experiência próxima àquela encontrada na loja física. No mais, nem pai nem filha tem uma ideia clara do que querem.

Dado o nível de incertezas quanto o que se espera da solução, associado à clara necessidade de uma atenção especial à experiência do usuário, optamos por conduzir o projeto com a aplicação do método ágil de design.

Após a negociação comercial entre as partes ficou acertada a participação de Bianca, filha do proprietário da Vinheria Agnello, como principal fonte de requisitos, atuando como Product Owner (PO) do projeto, e para o papel de Scrum Master (SM) destacamos você, nosso desenvolvedor sênior, altamente qualificado para organizar e suportar o squad adequado para esse projeto.



Este é um caso fictício, adaptado a partir do livro “Gestão Ágil de Projetos de Design” da editora IESDE, apenas para fins acadêmicos. Apesar de fictício foi construído com base em informações verossímeis sobre o comércio de vinhos, suas características e perfis mais frequentes de clientes.

