



## BRIEFING

**Narrador:** Olá! Boas-vindas ao podcast que discute a boa conduta no briefing com o cliente. Acompanhe atentamente os exemplos de perguntas e respostas que poderão ocorrer em um levantamento de requisitos.

**Programador back-end:** O que você deseja?

**Cliente:** Eu quero um site do zero e uma repaginação nas minhas redes sociais.

**PBE:** O que você quer atingir com esse projeto?

**C:** Quero atingir clínicas veterinárias que precisem de apoio em suas operações e ampliar a captação de clientes desse ramo.

**PBE:** Qual problema ou necessidade precisa ser resolvido?

**C:** Preciso melhorar a comunicação com clientes e minha divulgação.

**PBE:** Quem são os seus concorrentes diretos e indiretos?

**C:** Meus concorrentes diretos são outras empresas que trabalham com gestão de clínicas veterinárias e que estão localizadas perto do meu estabelecimento. Já os indiretos são as empresas desse segmento que têm um site com ampla divulgação ou que estão localizadas perto dos meus clientes.

**PBE:** Quais são as características do seu público-alvo? Como idade, preferências, área em que estão situados etc.

**C:** O público-alvo é composto principalmente por proprietários de clínicas veterinárias e profissionais de medicina veterinária que buscam melhorar a administração de seus estabelecimentos e alcançar seus objetivos de negócios. Os proprietários de clínicas veterinárias e profissionais de medicina veterinária podem abranger uma ampla faixa etária. Eles podem ser jovens empreendedores ou

podem ser indivíduos mais maduros que possuem clínicas já estabelecidas. Os proprietários podem ter preferências e necessidades específicas em relação à gestão de suas clínicas. Alguns podem buscar serviços de consultoria em finanças, marketing ou operações, enquanto outros podem precisar de assistência na aquisição de equipamentos ou na contratação de pessoal. Uma empresa de gestão de clínicas veterinárias pode atender clínicas em várias áreas geográficas, isso pode incluir áreas urbanas e rurais.

**PBE:** Qual será o prazo de entrega e o orçamento?

**C:** Preciso desse site em três meses, no máximo, e posso investir em torno de 30 mil reais.

**PBE:** Quais produtos ou serviços serão desenvolvidos?

**C:** Eu preciso de um serviço de *e-commerce* e uma repaginação das minhas redes sociais.

**PBE:** Você tem portfólio, ou seja, lista dos sites ou de projetos anteriores?

**C:** O meu portfólio pode ser a lista e descrição dos serviços que já oferecemos. Contamos com uma variedade de opções que atendem às necessidades específicas das clínicas clientes, como gestão operacional, consultoria financeira, marketing, publicidade, treinamento e desenvolvimento, auxílio nas operações de expansão e aquisição, suporte jurídico entre outros serviços.

**PBE:** Quais são os atributos, as características e os diferenciais que os produtos deverão apresentar?

**C:** O diferencial é que minha empresa tem um pacote completo para o auxílio às operações de uma clínica veterinária. Fazemos questão de uma análise minuciosa e personalizada acerca das condições do negócio do cliente para que seja oferecida uma solução personalizada.

**PBE:** Você tem alguma descrição comercial com detalhes, ou seja, alguma apresentação de venda para convencer seus clientes a comprar o seu serviço?

**C:** Minha apresentação comercial são os cases de sucesso das empresas que já nos contrataram.

**PBE:** Como você enxerga o seu negócio?

**C:** É uma oportunidade para os administradores de clínicas veterinárias e afins de iniciarem ou manterem seus negócios com a melhor consultoria possível. Temos muitos anos de experiência e somos referência no mercado.

**PBE:** A empresa tem um logotipo ou logomarca, ou seja, um símbolo que a represente?

**C:** Sim, temos uma logomarca.

**PBE:** A empresa tem slogan, ou seja, uma frase curta, de fácil memorização, relacionada a um produto, serviço ou campanha?

**C:** Não.

**PBE:** Existe um manual de identidade visual da marca, ou seja, um guia para o uso da comunicação ou forma de utilizar a marca?

**C:** Não.

**PBE:** Qual será o tom de comunicação com o público-alvo?

**C:** Objetivo e sem gírias.

**PBE:** Quais são a missão, a visão e os valores da empresa?

**C:** Nossa missão é capacitar clínicas veterinárias para que alcancem o sucesso em suas operações de cuidados com animais. Buscamos proporcionar soluções de gestão eficazes e personalizadas, permitindo que nossos clientes ofereçam o mais alto padrão de atendimento aos animais de estimação e, ao mesmo tempo, alcancem o crescimento sustentável de seus negócios. A visão da empresa é o reconhecimento como líder do setor de gestão de clínicas veterinárias, contribuindo para a saúde e o bem-estar dos animais de estimação em todo o mundo. Já os valores envolvem, ética, inovação, compromisso com a excelência, empatia pelos animais e parceria com nossos clientes.

**PBE:** Quais são os sites de que você gosta e de quais não gosta? Por quê?

**C:** Eu gosto de sites com informações relevantes e objetivas, com cores claras e imagens com resolução adequada. Eu não gosto de sites que tenham informações irrelevantes e sem objetividade. Sites com diversas cores, propagandas e travamento também não me agradam.

**PBE:** De quais cores você gosta e deseja que façam parte do projeto? De quais não gosta?

**C:** Dê preferência a cores claras para o conteúdo e preto para textos. Para destaques, fundo nas cores cinza e branca. Vale lembrar que é interessante que tenha uma versão “dark mode” do site para atender requisitos de acessibilidade. Pode conter cores como vermelho ou verde. Não gosto e não quero para esse projeto: rosa, amarelo, laranja, roxo, ciano, bege nem marrom.

**PBE:** Quais tipografia você quer no projeto, ou seja, fontes e letras?

**C:** Gosto de tipografia da categoria sans serif ou serif, ou seja, básica e sem desenho de fonte.

**PBE:** Quais serão os canais de comunicação que você pretende usar com seus clientes? Por exemplo: *chatbot* e mídias sociais.

**C:** Quero uma página de contato, com dados como telefone, e-mail e localização, em que seja de fácil visualização o e-mail e telefone, principalmente. Teremos também nossas redes sociais (Facebook e Instagram) interligadas ao site.

**Narrador:** O que achou dessa conversa entre o programador e o cliente? Com base nessas informações, já é possível entender a necessidade do cliente para esse projeto?