





## Objetivo da **Pesquisa**

Benchmarking para identificar boas práticas de outras empresas na mensagem de desculpe não entendi (anything else).





## Conceito

Quando não se entende algo, existem diferentes maneiras de expressar isso, variando conforme a situação, a intenção e a forma de falar.

Uma maneira usual é usar uma frase curta e objetiva, como "Desculpe, não entendi" ou "Não compreendi sua solicitação". Essa maneira é cordial e neutra, e pode ser aplicada em contextos formais ou informais. Outra maneira é usar uma pergunta para solicitar mais detalhes ou explicações, como "Você pode repetir, por favor?" ou "O que você quer dizer com isso?".

Uma terceira maneira é usar uma dica ou uma opção para auxiliar o usuário a reescrever sua pergunta ou ação, como "Talvez você queira dizer isso..." ou "Você pode tentar isso...". Essa maneira é mais ativa e focada em soluções, e pode melhorar a satisfação do usuário.

O essencial é que a mensagem seja nítida, respeitosa e útil, que considere o perfil e as demandas do usuário.



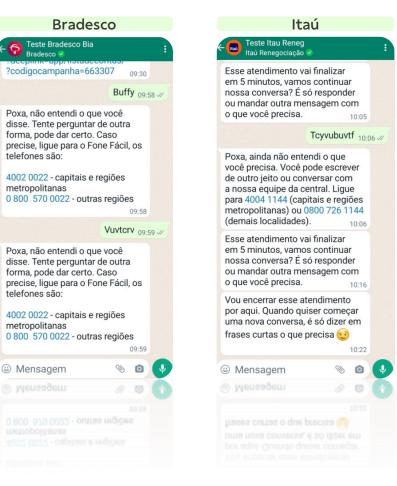


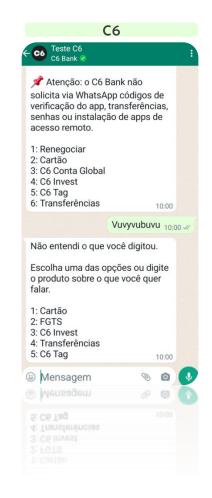
## **Financeiros**

Formas que outras empresas utilizam o "desculpe, não entendi"

É propositivo, dá sugestões para o usuário.



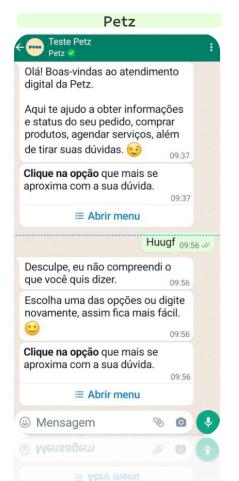


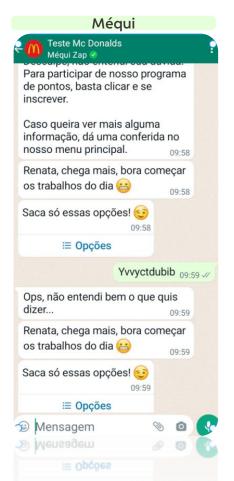


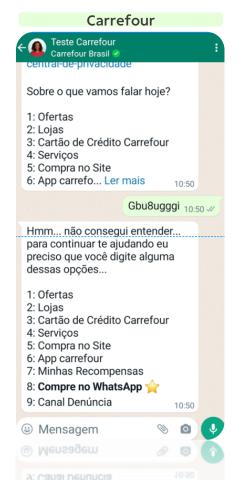


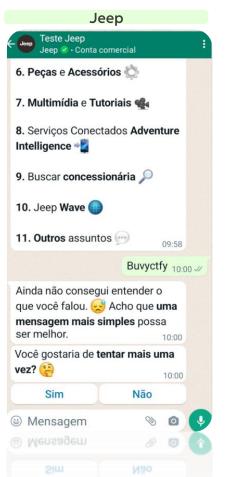
## Comércio

Formas que outras empresas utilizam o "desculpe, não entendi"





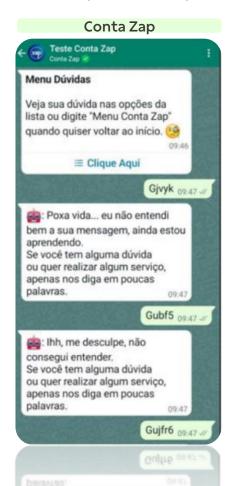


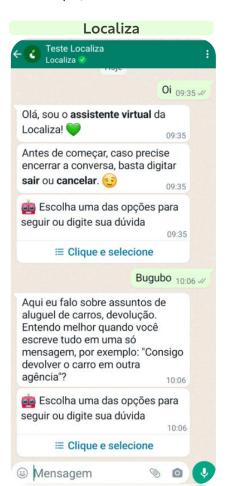


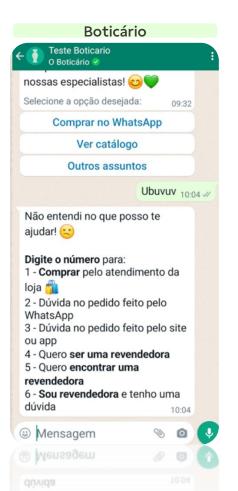


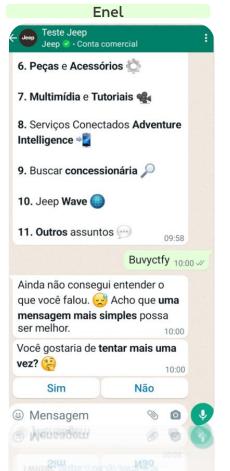
## Comércio

Formas que outras empresas utilizam o "desculpe, não entendi"



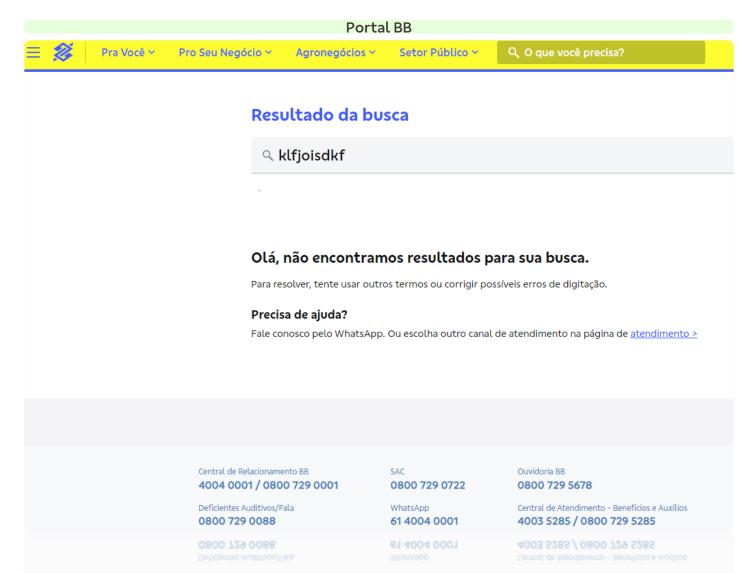






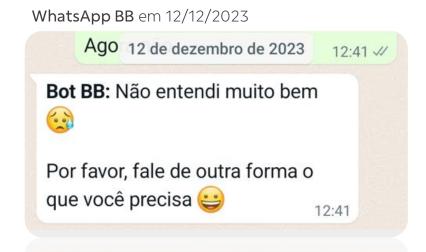


## Benchmarking Interno





## Benchmarking Interno



### Pontos que podem ser melhorados:

- Emoji feliz numa mensagem de erro
- Bolhas iguais para uma mesma jornada
- ✓ Só sugere reformulação





# Opção de **Experimento**

- ✓ Na 1ª tentativa de (não entendi) redirecionar para a bolha inicial para a pessoa ter mais liberdade de ação e começar do zero ou escolher as opções do menu.
- ✓ Na 2ª tentativa com opções CTA de transbordo.
- ✓ Utilizar uma mensagem mais amigável e mais coloquial.







Renata Ferreira Lopes | Pesquisadora