



engenharia de software - Junior Freitas de Amaral

Challenge 2024 - Natura + FIAP

97760 - Amanda Cornelsen Carbone

552327 - Isabella Gomes Menezes

552353 - Ana luiza de Paula Reis

98590 - Miguel franquilino Castro Leite

99451 - Martin Hilst

Escopo do projeto

A Natura enfrenta desafios relacionados ao engajamento das suas consultoras, que muitas vezes acabam desistindo do trabalho ativo ou cessando suas atividades. Além disso, a empresa também enfrenta dificuldades em manter clientes nos seus canais de venda.

A solução que estamos propondo para esse problema visa aumentar o engajamento das consultoras inativas, impulsionar as vendas das ativas e promover um relacionamento mais sólido entre consultora e cliente. Essa solução é baseada, primeiramente, em uma plataforma que oferece oportunidades de desenvolvimento para as consultoras, permitindo que elas aprimorem seus conhecimentos sobre os produtos vendidos. Ao completarem cursos específicos, as consultoras receberão certificados e selos de

recompensa, o que não apenas reconhece seu esforço, mas também as posiciona de maneira mais especializada. Por exemplo, uma consultora que se especializa em maquiagem e obtém seu certificado, pode se tornar uma "Consultora Ativa Pigmento".

Essa abordagem fortalece a relação consultor-cliente, dando às consultoras mais autoridade para ajudar os clientes com suas dúvidas e estabelecer estratégias mais eficazes de vendas. Além disso, consideramos a estratégia de acumular pontos nas compras de produtos realizadas, exclusivamente, através de consultoras, que podem ser trocados por brindes na loja oficial da Natura, estimula as vendas destas parceiras e cria uma dinâmica de benefício mútuo entre elas e os clientes.

A plataforma também oferece recursos para conectar clientes próximos a consultoras, facilitando o processo de compra e tirando dúvidas sobre os produtos. O benefício disso para o cliente, além da consultoria, é a obtenção de produtos a pronta entrega e a possibilidade de visualizar este produto antes da realização da compra. Para a vendedora, ter o contato de clientes próximos e poder encontrá-los gera uma maior oportunidade de venda, já que pessoalmente o poder de convencimento é potencializado e, tendo consciência daquele cliente próximo de si, as chances de fidelização são aumentadas.

Todas essas medidas definem como público-alvo as próprias consultoras da Natura, que encontrarão na "Plataforma Consultora" oportunidades para impulsionar suas vendas e aprimorar seus conhecimentos e, além delas, os clientes também se beneficiarão ao ter acesso a consultorias especializadas em produtos de seu interesse e ter maiores chances de pronta entrega.

Outro ponto a ser considerado são as soluções adotadas pela concorrência. Ao avaliar a existência de produtos e soluções similares ou concorrentes, podemos observar que há algumas opções disponíveis no mercado, como o Mary Kay Virtual Makeover, o Avon ON e o Venda Beauty. Embora cada um desses produtos ofereça benefícios específicos, como experimentação virtual de produtos, gerenciamento de pedidos e treinamentos, nenhum deles integra de forma abrangente todas as necessidades das consultoras, como gerenciamento de vendas, treinamento, personalização e interação com a comunidade. Nosso projeto se destaca ao unir todas essas funcionalidades em um só ambiente, fornecendo acesso fácil

a dados e estatísticas de vendas, incentivando a criação de estratégias personalizadas e flexíveis, e oferecendo certificações na área da estética.

A matéria de “engenharia de software” irá favorecer na aplicação e formulação do papel fundamental na concepção e implementação da nossa solução. Utilizaremos metodologias ágeis, como o Scrum, para garantir uma abordagem interativa e colaborativa no desenvolvimento da plataforma. Isso nos permitirá adaptar continuamente os requisitos e funcionalidades com base no feedback das consultoras e dos clientes, garantindo que a solução atenda às necessidades em constante evolução do mercado.