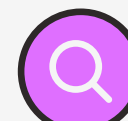


# diagrama

**APP: Americanas**



**POR: NATHÁLIA VENEGA**



**LOG IN** >

# crítica:



Um usuário do Google



★★★★★ 17 de julho de 2019

O aplicativo é simples e bonito. As imagens não são as melhores, mas os preços e promoções são excelentes. Entretanto o sistema falha algumas vezes (sobretudo com diferenças de preços e confusões nas descrições dos produtos); é realmente difícil resolver alguns problemas (como trocas, vales); o sistema de atendimento por telefone é insuportável; e é quase impossível falar com algum funcionário para tentar resolver alguma coisa.

Essa avaliação foi marcada como útil por 6.027 pessoas


Você achou isso útil?

Sim

Não



**Desorganização  
dos preços dos  
produtos;**



**Dificuldade em  
trocas e na  
aplicação de vales  
e cupons;**

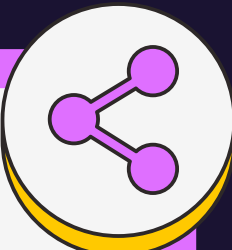
**críticas**  
**pontuadas**




**Confusão na  
descrição dos  
produtos;**



**Problema com  
comunicação  
com a empresa.**




É necessário que os funcionários fiquem atentos quanto ao site, estoques e ao colocar os preços no site, para que não gere confusão com o cliente.




Ficar atento quanto aos cupons válidos e ativos, pois é direito do cliente ter sua porcentagem de desconto validada enquanto o produto estiver no carrinho.

## possíveis soluções



A loja deve ter muito cuidado ao especificar o produto, pois por uma falha, podem acabar enviando algo que não atinja a expectativa do cliente, causando prejuízo ao mesmo.



Disponibilizar no site, meios ativos de comunicação com a empresa, já que, se tem erros no APP, o cliente deve conseguir contato de alguma maneira.



obrigada!

