



# PodCast

## Experiência do usuário

Olá! Neste podcast, você irá acompanhar o relato de dois usuários que efetuaram compras pela internet. Observe o nível de satisfação de cada um deles.

Ah, eu tava vendo uns sites de roupas. Daí vi uma blusinha legal, preço bacana, pensei, vou comprar!

Beleza, escolhi a cor e o tamanho, e fui lá no botão de “comprar”. A partir daí o negócio, meu, ficou lento pra ca-ram-ba!

Eu tentava entrar em outra coisa, tipo, a “Home” ou a seção de dúvidas, sei lá; e a tela continuava lá, travadona, muito esquisito! Daí eu tava quase desistindo e, tipo, do nada, concluiu a compra! Apareceu a mensagem de sucesso, e pá... aí pensei: “Maravilha, apesar do estresse, vou ter uma blusinha nova!”.

Só que não, né? Tava lá que a compra chegava em 7 dias, e cê acha que chegou? Nada!

Daí, bora reclamar no SAC. No chatbot lá, cê manda mensagem. Cai na resposta automática.

Liguei pro atendimento... e sempre ocupado!

Resumindo: gastei grana e tempo, e ainda levei um chapéu da loja.

E cê acha que eu vou recomendar esse site? Ma nem pro meu pior inimigo!

Vaza que é cilada, Bino!

Ah sim, esse smartphone. Eu comprei pelo aplicativo da empresa. É bem legalzinho, viu?

Eu já meio que sabia o que queria, mas mesmo pra quem ainda não escolheu um modelo, eles dão bastante informação do produto. Eu gostei.

Olha, foi tudo bem fácil mesmo. Eu escolhi o smartphone e apertei no “Comprar”. Tinha uma animaçãozinha lá, bem bonitinha, que mostrava como finalizar a compra.

Daí, segui os passos que mostrava na tela e segui pro pagamento.

Acho que foi tranquila essa parte de pagamento também.

Ah é, eu fiquei na dúvida de onde ficava o tal do CVC, mas tinha um botão de ajuda e daí eu entendi como achar esse número. Então, tranquilo.

Pediram poucos dados, nada que fosse complicado ou desnecessário.

Quando terminei a compra, já veio a mensagem do aplicativo. Aliás, eles mandavam mensagem sempre, então dava pra acompanhar em qual etapa do envio que tava. Achei bem interessante.

Ah, sim! Chegou mais rápido do que tava escrito na previsão de entrega, fiquei bem feliz.

Nossa, foi bem prático mesmo! Eu compraria de novo lá, com certeza! E tô indicando pra todo mundo também.

E aí, o que você achou desses dois relatos? Esperamos que tenha contribuído em seus estudos.

Até a próxima!