

# Declaração do Escopo

O *Atelier Stelita* é uma empresa criada há quase 30 anos, localizada na Zona Norte -SP que confecciona uniformes escolares e empresariais em geral, mas nem sempre foi assim.

A empresa é considerada como um negócio de família e é gerenciada principalmente por Stelita, porém como uma pequena empresária e sem o conhecimento necessário sobre como desenvolver seu empreendimento não dava prioridade para as demandas do estabelecimento, além de não ter condições para melhorar a situação, sendo obrigada a fazer as melhorias conforme dava. Até pouco tempo atrás o público-alvo variava conforme surgia a demanda, a empresa já chegou a confeccionar peças para o exército brasileiro, vestidos de noivas e fronhas para a multinacional.

Após muito esforço, a Stelita conseguiu expandir seu negócio para um espaço maior e bem localizado. Com a nova loja foi possível realizar algumas pesquisas com os clientes, fornecedores e benchmarking dos concorrentes e depois dessas avaliações o foco da empresa mudou visando atender a demanda das inúmeras mães que procuravam alguém que fizesse uniformes escolares com qualidade e com um preço acessível.

As forças do *Atelier Stelita*, estão na fidelização do cliente, facilidade no acesso, preço justo, atendimento humanizado e único. Suas ameaças, seria um outro ateliê consolidado há mais tempo no bairro. As oportunidades encontram-se na abertura da conta jurídica, possibilitando um crédito maior para o investimento para a loja. E a fraqueza está relacionada à falta de gestão dos clientes, dos pedidos e do tempo.

Para a divulgação de seus produtos, a loja utiliza marketing boca-a-boca, entrega de panfletos, parceria com algumas escolas do bairro, cartões de visitas e páginas nas redes sociais.

Com base no storytelling do *Atelier Stelita*, iniciamos uma consultoria voluntária com o intuito de diminuir os GAPs, e para melhorar os pontos negativos da empresa é necessário planejar as estratégias de negócios e detalhar suas metas.

A reformulação do *Atelier Stelita* consiste em três etapas, a primeira está relacionada a “Gestão de clientes”, que visa mitigar os problemas relacionados à organização no empreendimento e no atendimento ao cliente, a segunda etapa baseia-se

na “Gestão de pedidos”, esse caso foi levantado após analisarmos falhas no processo de entrega dos uniformes, a estratégia é tornar os agendamentos/retiradas mais assertivas e consequentemente evitar possíveis mudanças/cancelamentos em cima da hora por parte do Atelier e a terceira etapa, porém não menos importante, é a “Gestão de Tempo” ou seja, estipular um horário fixo de trabalho, desta forma teremos claro a quantidade de tempo destinado às atividades de casa e as demandas do Atelier.