

# Manual de Instruções

## Leroy Merlin

# Informações Gerais



### OBJETIVOS DO PROJETO

- Avaliar o atendimento ao cliente em termos de oferta de produtos e serviços.



### PLANEJE-SE

Esta pesquisa consiste em uma pesquisa de cliente oculto que tem duração de **50 a 60 minutos**. Indica-se que se inicie e termine o preenchimento do questionário no mesmo momento e, se possível, que o realize em laptops ou desktops. Caso não seja possível, haverá disponibilidade do aplicativo IShopFor Ipsos (para Android e Apple) e no site ([www.ishopforipsos.com](http://www.ishopforipsos.com)). Anote **o local e a data de visita** que te foi indicado. Confirme o horário de funcionamento e o endereço. Em caso de quaisquer dúvidas, entre em contato com o time Ipsos de Cliente Oculto.



### SOBRE ESTA VISITA

Esta visita consiste na avaliação do atendimento em **três seções em busca de produto, uma seção em busca de instalação (Leroy Instala) e caixa**. O fluxo da visita pode ser resumido assim:

**1ª SEÇÃO » INTERVALO » 2ª SEÇÃO » INTERVALO » 3ª SEÇÃO » INTERVALO » LEROY INSTALA » CAIXA**



### PROVA DA PARTICIPAÇÃO

Ao final do preenchimento, você deve anexar algum comprovantes de visita a cada seção com **fotos da seção e dos produtos solicitados no carrinho**; para pesquisa de Leroy Instala, é requerido **uma foto do orçamento solicitado** e da seção visitada; para o caixa, solicita-se apenas **a nota fiscal de compra**.

# Manual de Instruções

## Leroy Merlin

# Cliente Oculto: Produtos



### ATENDIMENTO DAS SEÇÕES

1. **Pesquise os produtos** que irá simular a compra. Você tem que passar credibilidade ao vendedor.



2. **Vá até a loja designada** para a sua pesquisa. Caso seu período seja noturno, chegue 1 hora antes do fechamento da loja.

**Atenção:** Anote os horários de início e de fim da visita em cada seção.

3. **Desloque-se até a 1ª Seção** a ser avaliada. **Espere até 5 minutos para ser abordado** espontaneamente. Caso não seja, procure atendimento. Se não tiver nenhum, procure um(a) atendente na seção mais próxima e diga o que você precisa. A interação com o(a) atendente é obrigatória!



4. **Siga as orientações do questionário** e fique atento(a) aos comportamentos e às orientações do(a) vendedor(a). Estes dados são fundamentais para incluir no relatório.

**Atenção:** O(A) atendente busca fechar a venda? Ele(a) oferece produtos complementares e a solução completa?



5. **Coloque o produto no carrinho** simulando uma compra real. Não se preocupe, você poderá abandoná-lo após a avaliação. Se o seu produto estiver indisponível, questione o vendedor sobre outro modelo e realize a avaliação normalmente.

**Atenção:** Tire fotos da seção avaliada e dos produtos no carrinho. Seja natural, finja que vai mandar para algum parente/amigo. Caso não dê para colocar no carrinho (como piso cerâmico, por exemplo), tire uma foto do pedido feito pelo vendedor, segurando em frente ao carrinho ou aproxime o carrinho ao produto.



6. Finalizando a visita na 1ª Seção, depois **faça um intervalo de cerca de 5 minutos** e vá para a 2ª Seção. Repita esse processo para a 3ª Seção, a visita Leroy Instala e Caixa. Lembre-se: **NÃO AVALIE** o mesmo vendedor. Use seu jogo de cintura para despistá-lo, se for preciso.

Obs.: É obrigatório realizar **três (3) seções de produto, uma seção de serviço de instalação e o caixa.**

# Manual de Instruções

## Leroy Merlin

### Cliente Oculto: Serviços



#### ATENDIMENTO LEROY INSTALA

1. Verifique a situação indicada e o serviço a ser solicitado.

2. Vá até a seção indicada no produto e faça a escolha de um que te agrade. Chame um(a) atendente e pontue que você quer instalar o porcelanato em seu quarto. Tenha com você as medidas do ambiente.



3. Simule como se estive comprando o produto. Pergunte ao(à) atendente a quantidade de material necessário para reformar o quarto e solicite o orçamento.

**Atenção:** Fotografe o orçamento e anexe a foto ao questionário após a visita.

4. Durante o contato com o assessor, repare se houve a oferta espontânea do serviço de Instalação do Porcelanato. Se a oferta não for espontânea, você deverá estimular: “Vocês fazem o serviço de instalação?” Peça a assessor para incluir esse Serviço no orçamento.

**Atenção:** O serviço de instalação de porcelanato requer uma visita técnica de validação das medidas do local antes da aquisição do serviço. Essa visita não é o serviço de instalação em si, é apenas uma checagem prévia ao serviço.

5. Queremos saber o que está sendo transmitido sobre esse serviço: discurso, instruções e se ofereceram produtos complementares para o serviço. Caso o assessor diga que não possuem o serviço, sua avaliação termina aqui. Agradeça o atendimento e desista da compra do produto.

6. Ao final do atendimento, agradeça pela atenção e cordialidade no atendimento e informe que precisa fazer outros orçamentos. É obrigatório coletar o nome do funcionário que te atendeu, caso esteja sem crachá ou com crachá virado, você deve perguntar.



#### ATENDIMENTO DO CAIXA

Após a realização da visita às três seções de atendimento geral e a uma seção do Leroy Indica, dirija-se até o Caixa com **dois produtos**. Um produto deve ser de no **min R\$5 reais**, que será utilizado para comprovar a visita (com a nota fiscal). O segundo produto pode ser de qualquer valor e deverá ser simulado um problema de preço, afirmando que estava diferente do preço na prateleira.

# Manual de Instruções

## Leroy Merlin

# Seções para avaliação de produto

Durante a visita de cliente oculto, serão necessárias **apenas 3 (três) seções** para avaliação. Em cada seção, há apenas um produto que deve ser solicitado e avaliado. Fique atento(a) para as seções indicadas para a sua avaliação no resumo da pesquisa agendada.



### PISOS E REVESTIMENTOS

Produto solicitado: **Ladrilho hidráulico**

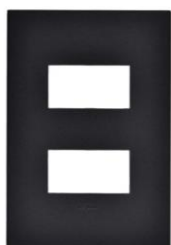
- Situação: Você está renovando sua cozinha e quer instalar esses ladrilhos para mudar a decoração um pouco.
- Local: Cozinha da sua casa, na parte de cima da pia.
- Tamanho: O espaço para colocar os azulejos é 2x0,5m.
- Dúvidas: Como é feita a aplicação? Como faz para limpar/pode qualquer produto pra não estragar a cor?



### DECORAÇÃO

Produto solicitado: **Persiana ou cortina blackout**

- Situação: A luz do sol bate direto na janela do quarto. Para escurecer você quer colocar uma cortina ou persiana blackout.
- Local: Quarto.
- Tamanho: A janela é centralizada na parede e 1,00x1,20m – E ainda tem bastante espaço nos dois lados.
- Dúvidas: O material é resistente? Como é para fazer a limpeza? De quanto em quanto tempo devemos limpar?



### MATERIAIS ELÉTRICOS

Produto solicitado: **Placa sem suporte para tomada**

- Situação: Estou reformando minha casa e estou precisando de placas sem suporte para as tomadas de casa.
- Local: Sala, quarto, cozinha e banheiro (5 placas).
- Tamanho: Placas 4x2.
- Dúvidas: Tem garantia? Fácil instalar?
- Observação: As placas sem suporte para tomada ficam localizadas próximo aos interruptores e tomadas.

# Manual de Instruções

## Leroy Merlin

### Seções para avaliação de produto

Durante a visita de cliente oculto, serão necessárias **apenas 3 (três) seções** para avaliação. Em cada seção, há apenas um produto que deve ser solicitado e avaliado. Fique atento(a) para as seções indicadas para a sua avaliação no resumo da pesquisa agendada.



#### MATERIAIS HIDRÁULICOS

Produto solicitado: **Chuveiro elétrico**

- Situação: Chuveiro de casa queimei e quero aproveitar para troca tudo.
- Local: Banheiro.
- Voltagem: 220V
- Dúvidas: Queima fácil? Tem garantia? Fácil Instalação?



#### FERRAGENS

Produto solicitado: **Cabo de aço**

- Situação: Você está montando uma prateleira suspensa e precisa do cabo de aço pra sustentar a madeira.
- Local: Sala da Casa.
- Modelo: Rolo com 10m.
- Dúvidas: É maleável? Aguenta até quantos kg? Produto é de qualidade? É resistente?



#### FERRAMENTAS

Produto solicitado: **Parafusadeira e furadeira**

- Situação: Quero uma parafusadeira e furadeira, pois estou redecorando a minha sala de tv e ajudaria com alguns pequenos trabalhos.
- Local: Sala de TV.
- Característica: Prefiro voltagem de 220V.
- Dúvidas: Qual a garantia do produto? Permite usar vários tipos de broca?

# Manual de Instruções

## Leroy Merlin

# Seções para avaliação de produto

Durante a visita de cliente oculto, serão necessárias **apenas 3 (três) seções** para avaliação. Em cada seção, há apenas um produto que deve ser solicitado e avaliado. Fique atento(a) para as seções indicadas para a sua avaliação no resumo da pesquisa agendada.



### ILUMINAÇÃO

Produto solicitado: **Cúpula de abajur**

- Situação: A cúpula do abajur quebrou e gostaria de fazer a troca.
- Local: Abajur da troca é na sala de estar.
- Tamanho: O abajur é preto e tem 40 cm de altura sem a cúpula.
- Dúvidas: É resistente? Fácil de limpar?



### JARDIM

Produto solicitado: **Cachepot de madeira (duplo ou único)**

- Situação: Você está redecorando o apartamento e quer fazer mudanças na sacada.
- Local: Sacada do apartamento.
- Tamanho: A sacada mede 1,50 x 2,00 m².
- Dúvidas: É resistente? Estraga com chuva e sol?



### MADEIRAS/PORTAS E JANELAS

Produto solicitado: **Janela basculante para banheiro**

- Situação: Você está reformando seu banheiro, trocando pisos, azulejos e quer trocar a janela também.
- Local: Parte interna do box.
- Tamanho: A janela tem 80x60cm.
- Dúvidas: É resistente? Possui trava de segurança?



# Manual de Instruções

## Leroy Merlin

### Seções para avaliação de produto

Durante a visita de cliente oculto, serão necessárias **apenas 3 (três) seções** para avaliação. Em cada seção, há apenas um produto que deve ser solicitado e avaliado. Fique atento(a) para as seções indicadas para a sua avaliação no resumo da pesquisa agendada.



#### MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO

Produto solicitado: **Blocos de vidros**

- Situação: Você está reformando sua sala e quer fazer uma divisória da entrada da casa para a sala. Nessa divisória você quer colocar Blocos de Vidros.
- Local: Na frente da porta de entrada da casa.
- Tamanho: Uma divisória com 1,0 x 1,5m.
- Dúvidas: O material é resistente? Fácil de limpar?



#### ORGANIZAÇÃO

Produto solicitado: **Nicho quadrado ou retangular**

- Situação: Preciso de um nicho quadrado ou retangular para organizar materiais de escritórios em cima da minha escrivaninha.
- Local: Quarto.
- Tamanho: No mínimo 31 x 31cm.
- Dúvidas: O material é bom, resistente? Pode limpar com qualquer produto pra não estragar?



#### TINTAS

Produto solicitado: **Verniz**

- Situação: Tenho um banco de madeira no quintal de casa que está meio estragado por conta do sol e chuva.
- Local: Sala de TV.
- Tamanho: O banco mede 45 x 150cm.
- Dúvidas: Como é feita a aplicação? Demora para secar?

# Manual de Instruções

## Leroy Merlin

# Seções para avaliação de produto

Durante a visita de cliente oculto, serão necessárias **apenas 3 (três) seções** para avaliação. Em cada seção, há apenas um produto que deve ser solicitado e avaliado. Fique atento(a) para as seções indicadas para a sua avaliação no resumo da pesquisa agendada.



### BANHEIROS

Produto solicitado: **Espelho**

- Situação: Você está realizando uma reforma no banheiro e quer fazer a troca do espelho do lavabo.
- Local: Banheiro.
- Tamanho: Simples e pequeno, com tamanho em torno de 50 x 80cm.
- Dúvidas: Esse espelho oxida? Como que devemos fazer a limpeza dele?



### COZINHAS

Produto solicitado: **Cuba de Cozinha**

- Situação: Estou reformando a minha cozinha e preciso de uma nova cuba de metal.
- Local: Cozinha.
- Tamanho: Retangular, 17 x 34 x 40 cm.
- Dúvidas: É resistente? Qual a capacidade? Pode passar qualquer produto para limpar?



### PISOS VINÍLICOS E LAMINADOS

Produto solicitado: **Piso laminado**

- Situação: Você está renovando sua sala e quer trocar o piso para combinar com os novos móveis que comprou.
- Local: Sala de TV.
- Tamanho: 9m<sup>2</sup> serve para renovar.
- Dúvidas: Como é feita a aplicação? Como faz para limpar/pode qualquer produto pra não estragar?



# Manual de Instruções

## Leroy Merlin

### Seções para avaliação de serviço

Durante a visita de cliente oculto, será necessária a realização de avaliação de **1 (um) serviço de instalação**. Esta etapa é nomeada Leroy Instala. Fique atento(a) para o produto indicado bem como a situação e o local de aplicação. O serviço indicado para realização estará no resumo da pesquisa agendada.



#### INSTALAÇÃO DE PISOS

- Situação: Quer instalar o piso na minha sala de TV
- Local: Sala de TV de 5x4m = 20m<sup>2</sup>.



#### INSTALAÇÃO DE PAPEL DE PAREDE

- Situação: Quer aplicar no quarto do seu filho.
- Local: Quarto com tamanho de 3x3m<sup>2</sup>.



#### SERVIÇO DE PINTURA DE PAREDE

- Situação: Você está redecorando a sua casa e quer pintar seu quarto com uma nova cor de tinta.
- Local: Quarto com tamanho de 16m<sup>2</sup>.



#### INSTALAÇÃO DE PORCELANATO

- Situação: Você está reformando sua casa e quer colocar porcelanato no quarto.
- Local: Quarto com tamanho de 16m<sup>2</sup>.



#### FECHADURA DIGITAL

- Situação: Quer instalar uma fechadura digital na porta de entrada de sua residência.
- Local: Porta de entrada principal do seu apartamento.

# Manual de Instruções

## Leroy Merlin

# Dúvidas e Pagamento



### PARA APROVAÇÃO DA VISITA

- Siga **todas** as orientações deste manual.
- Realize o preenchimento do questionário dentro do prazo máximo de **12 horas** após a visita.
- Fique atento a sua caixa de correio para esclarecimentos de dúvidas relacionadas a sua visita. Estipularemos prazos para respostas e caso os mesmos não sejam cumpridos, a visita será invalidada.
- Se houver violação de qualquer um dos requisitos apresentados neste manual, o seu relatório pode ser invalidado e a remuneração será não realizada.



### PROCESSO DE PAGAMENTO

- O prazo de pagamento é de **15 a 32 dias corridos**, após validação e aprovação do questionário preenchido. O processo de validação é realizado de 1 a 5 dias.
- Depois que você preencher o relatório, será feita uma crítica dos dados, verificando a consistência das informações e as provas de visita.
- Se tivermos alguma dúvida, entraremos em contato por e-mail. Fique atento(a) para responder dentro dos prazos.
- Não realizamos o pagamento em contas de terceiros.
- Conforme combinado, para cada motorista que participar, preencher corretamente e com clareza o questionário e este for aprovado, será oferecido um incentivo de **R\$ 85 (oitenta e cinco reais)**. Não é permitida a participação do/a mesmo/a motorista mais de uma vez na presente pesquisa.



### DÚVIDAS? CONTATE O TIME CLIENTE OCULTO IPSOS

**DENISE SOUZA**

E-mail: Denise.Souza@ipsos.com | Telefone/WhatsApp: 11-97607-1449