**PROJETO PETSHOP**

Neste projeto, em uma rede de franquias de Pet Shop, realizado em duas ondas de pesquisa do Cliente Oculto, foram levantadas informações a respeito do atendimento na área de vendas da loja e na prestação do serviço de banho nos cachorros.

**Projeto:** foram selecionados apenas Clientes Ocultos dentro do perfil do projeto, ou seja, eles deveriam possuir um cachorro, para que pudéssemos avaliar o atendimento na área de banho. Assim, o Cliente Oculto deveria seguir um roteiro, previamente enviado para que ele estudasse em casa antes de realizar a visita. De acordo com o roteiro – alinhado com a empresa – o Cliente Oculto deveria visitar a loja e deixar seu cãozinho para tomar banho. Durante o banho ele observaria como o funcionário fazia seu trabalho, a simpatia, a atenção e outros quesitos. Depois o Cliente Oculto deveria ir na seção de compras e observar toda a loja, tirando fotos, verificando a falta de produtos e a abordagem do funcionário – este funcionário deveria seguir alguns passos para a venda de produtos e filhotes. Assim, o Cliente Oculto deveria escolher um produto que seria comprado e aguardar para ver se o atendente lhe oferecia algum outro produto para complementar sua compra. Após essa etapa, o Cliente Oculto deveria seguir para a área de filhotes e simular interesse em ver alguns deles. Em seguida, ele se dirigiria ao Caixa para avaliar o atendimento.

**Conclusão**: na primeira onda de pesquisas, foram detectadas falhas no atendimento da área de vendas, a qual não seguiu os passos que deveriam ser seguidos de acordo com o treinamento oferecido aos funcionários. Além disso, no Caixa algumas lojas não ofereciam o cupom fiscal aos clientes. A área do banho foi bem avaliada. Por conta disso, foi sugerido um treinamento mais efetivo a todos os franqueados, focando nos passos do atendimento e orientando melhor o pessoal do Caixa. Após esse treinamento, teríamos uma nova onda de pesquisas para avaliar se houve melhorias nos pontos avaliados. A segunda onda de pesquisas ocorreu 6 meses após o treinamento e se mostrou bastante animadora: houve uma melhoria de 70% na percepção do Cliente Oculto com relação ao atendimento em geral. Os funcionários passaram a focar mais sua atenção ao atendimento, utilizando os passos orientados nos treinamentos. O gráfico abaixo mostra a evolução da nota média relacionada ao atendimento nas lojas (nota mínima 0 e nota máxima 10)