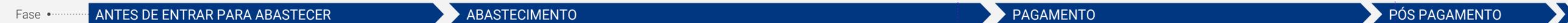


Customer Journey



Cliente

Cliente está de passagem
Na rotina dos clientes, eles acabam passando pelo mesmo posto, seja na ida/volta do trabalho, da escola dos filhos ou super mercado do *****. Então decidem abastecer para os próximos dias de uso do veículo.

Entra na fila para abastecer

Aguarda frentista
Existe um frentista para cada 2 bombas

Abastecendo
O frentista pergunta quanto será abastecido e no caso da gasolina tenta convencer o cliente a utilizar a gasolina aditivada.

Entra na fila do pagamento
Após o abastecimento, o cliente dirige-se para os caixas, onde enfrenta outra fila para o pagamento. Os postos costumam ter um caixa para cada 4 bombas.

Atendimento no Caixa
Cliente deposita ou entrega ao caixa sua comanda; Digita seu CPF (e automaticamente cria-se uma conta Meu *****) ganhando desconto.

Libera cancela
Realizado o pagamento, a cancela é liberada para o cliente partir.

Funcionários

Gerente
Gerenciador
Caixa
Frentista

Ao abrir o posto (6:00 am)
Os primeiros funcionários ligam as bombas e sistemas.

Teste do combustível
O combustível que chega em carros tanque é testado e comparado com o atual para manter a qualidade.

Frentista / Sistema de bomba (EZ TECH)
Utiliza o seu cartão de identificação e em seguida habilita a comanda do cliente. Durante o abastecimento, ele oferece outros produtos (óleo), o qual se aceito é registrado na comanda do cliente utilizando um cartão de produto.

Nesse momento a ordem de serviço é gerada para pagamento (TP Linux)

Autoatendimento
~1m34s

Cancela no autoatendimento
Realizado o pagamento, a cancela é liberada automaticamente quando o cliente puxa a nota fiscal.

Obs.

Principais motivos para abastecer nos Postos do *****

- 1 - Preço
- 2 - Qualidade do combustível
- 3 - Bandeira
- 4 - Atendimento
- 5 - Confiança na marca *****

Principais sistemas utilizados

EZ TECH
Sistema das bombas. Ele registra os pedidos na comanda.

TP LINUX
Sistema de pagamento/faturamento

NEPOS
Interface do autoatendimento

Número de bombas de abastecimento

Osasco 12
Tietê 8

Uma fila de abastecimento por bomba

Cada frentista cuida de 2 bombas

Geralmente a frentista cuida de duas bombas de abastecimento ou seja, ela precisa atender duas filas de abastecimento.

Comanda de pagamento

Ao final do abastecimento, o cliente recebe um cartão eletrônico com os valores a serem pagos.

Número de caixas
Existe um funcionário para cada 2 caixas (um tradicional e outro de auto atendimento)

OSASCO (6)
Caixa com atendente 3
Autoatendimento 3

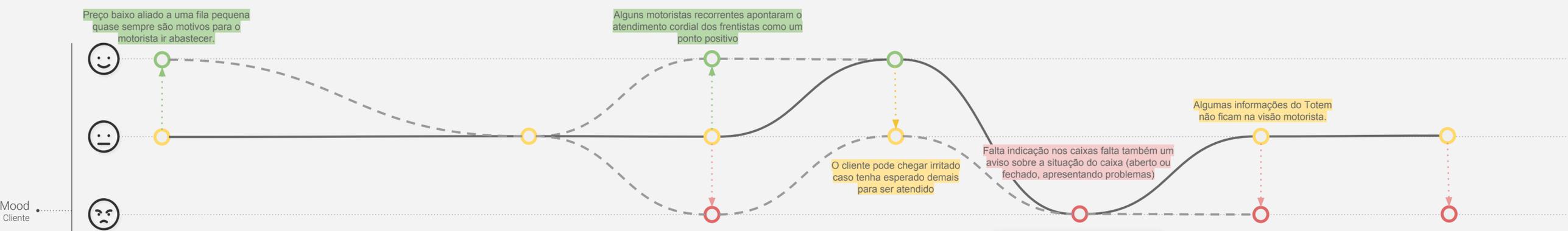
TIETÊ (4)
Caixa com atendente 2
Autoatendimento 2

Autoatendimento

- 1 - Cliente deposita a comanda;
- 2 - Seleciona Meu Carre4 ou CPF/CNPJ ou não identificado
- 3 - Insere cupom (se tiver)
- 4 - Verifica o resumo do abastecimento
- 5 - Forma de pagamento (Débito ou crédito)
- 6 - Insere cartão e digita senha
- 7 - Obtém Nota Fiscal

Recolhimento das comandas

Os cartões com valor abastecido são repostos apenas quando o frentista "grita solicitando" - geralmente é quando o mesmo já está sem cartões.



Fila, um mal necessário
Clientes não gostam de fila, mas entendem que pelo preço e qualidade que o posto oferece é comum que se tenha fila. Uma vez dispostos a entrarem na fila, eles sabem que no final das contas compensa.

Passei por uma fila e ainda preciso esperar?
Há casos em que o tempo de espera pode chegar a 2m30s para ser atendido

Estou sendo bem atendido
Finalmente o tanque está sendo abastecido e de acordo com o frentista com um bom combustível, com desconto e em alguns casos, os clientes solicitam serviços de troca de óleo e água.

Desistência no autoatendimento
É comum clientes, causarem tumulto nas filas por conta de não terem percebido que o totem não aceita dinheiro ou por não saberem usar o autoatendimento.

1 atendente para 2 caixas
Um atendente cuida do seu posto de atendimento + outro de autoatendimento. É comum ter um caixa auxiliando clientes no autoatendimento

Confuso e irritado
O uso do autoatendimento parece ser um problema para muitos clientes:

- 1 - Tem totem com informações contraditórias de onde deve ser depositado a comanda, causando confusão
- 2 - Alguns usuários apresentam bastante dificuldade ao usar o autoatendimento, principalmente na tela de opção (2)

Poderia ser mais rápido
O cliente finalmente termina o fluxo, mas fica com a impressão que poderia ter sido mais rápido

Cancela pode não abrir
Há casos em que a cancela pode travar e para abri-la é necessário um funcionário abrir manualmente.

Pesquisa de Campo



2 postos visitados
Visitamos pela manhã o posto na Avenida dos Autonomistas, Osasco e outro na Avenida Morvan Dias Figueiredo, Tietê, pela manhã e no final da tarde.

OSASCO

7 clientes
2 funcionários

TIETÊ

8 clientes
3 funcionários

Principais perfis encontrados

PERFIL 01 Chefes de família
Essas pessoas possuem muito gastos e usam o carro para agilizar com as tarefas do dia-a-dia.

Abastecem a cada ~ 1 vez/12 dias

Nível Tecnológico Baixo
Usam poucos serviços ou produtos digitais e utilizam apenas a função primordial da solução. Possuem baixa receptividade à novas tecnologias.

Relação com o ***** Confiança
Frequentam o Super Mercado ***** e fazem compras utilizando o Cartão ***** pelas vantagens que este produto oferece.

PERFIL 02 Trabalham com o carro
Taxistas; Motoristas de aplicativo, Representantes comerciais; Logistas... Acompanham minuciosamente seus gastos com combustível.

Abastecem a cada ~ 3 vezes/sem

Nível Tecnológico Médio
Receptivas ao uso de novas tecnologias desde que estas ajudem no seu dia-a-dia, mas não usam todo o potencial de uma solução tecnológica

Relação com o ***** Indiferente
Não fazem uso do Cartão *****. Basicamente, estão ali para abastecer e pronto.

1º Crédito
Alguns usam o cartão ***** visando os benefícios de pagar em 70 dias

2º Débito

3º Dinheiro

Autoatendimento
É comum clientes não saberem o que fazer no autoatendimento ou não saber que não aceita dinheiro

Filas
As filas existem, mas entrar em 2 delas, gera frustração e em alguns casos desistência em entrar no posto

Preço & Qualidade
Os principais benefícios percebidos pelos clientes é o preço e a qualidade do combustível

"Qual é o caixa que não tem essa frescura aí?"

"O pagamento poderia ser direto na bomba, né? Acabou de abastecer, o frentista já vem com a maquininha"

"Eu passo sempre por aqui, e o preço e a qualidade da gasolina são muito bons, o que acaba justificando a fila. A bandeira (Shell) é confiável."

Cliente referindo-se ao autoatendimento

Cliente dando sugestão de como diminuir as filas

Cliente explicando os motivos de abastecer nos postos *****