



CASE

COROAS PARA VELÓRIO



Yourviews



Coroas para Velório

INTRODUÇÃO

Praticidade, agilidade e segurança são requisitos primordiais para o trabalho do Coroas para Velório. A empresa está no mercado desde 2010 e possui um objetivo muito claro: a entrega de coroas de flores em qualquer cemitério ou velório no Brasil, em um prazo máximo de 2h.

São mais de 2.700 lojas parceiras espalhadas pelo território nacional com uma rede que permite entregas rápidas e por geolocalização.

Com um trabalho minucioso de atendimento, identificou-se que é pelo setor corporativo que vem a maior demanda. Por meio de secretárias, assistentes administrativos e demais departamentos, as empresas buscam por rapidez e segurança na entrega deste serviço.





O DESAFIO

Ter feedbacks dos clientes é uma demanda importantíssima para o Coroas. Obter um pós-venda qualificado e que gere insights faz com que o olhar para a operação seja cada vez mais apurado e identifique as melhorias necessárias.

Por exemplo, monitorar as metas individuais, atendimento dos motoristas de aplicativo de carona e a qualidade do produto fornecido pelas floriculturas parceiras são pontos que necessitam de métricas apuradas para viabilizar as tomadas de decisão.





SOLUÇÃO:

A solução aqui é ter uma tecnologia que identifique onde a operação precisa focar seus esforços, ressaltar os pontos positivos e fazê-los crescer, sobretudo gerando inteligência de dados e levando muitas ideias e melhorias na operação.

Por isso, o **Coroas para Velório** escolheu a plataforma da **Yourviews** e todos os seus recursos de métricas e produtos. Destacamos aqui dois deles: **Avaliação de Produto** e **Avaliação de Loja**. Ambos possuem relevância significativa para a operação da empresa:

SOLUÇÃO:

1 - **Avaliação de Produto:** O acompanhamento de serviço prestado é feito com extrema sensibilidade e urgência para que tudo ocorra no prazo, mas sem perder a qualidade. Neste ramo do Coroas presta-se um trabalho de cuidado e respeito, minimizando erros a zero se possível.



Fernanda Andrade

✓ Compra Verificada

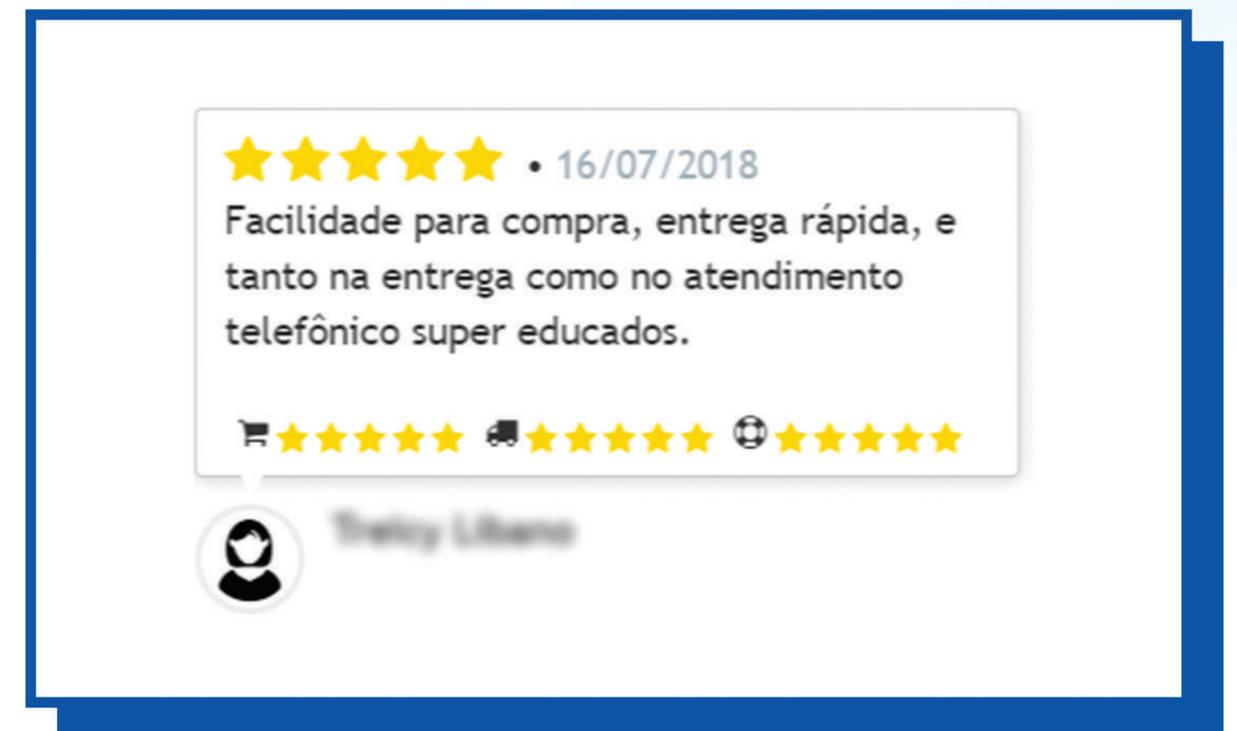
• ★★★★★ • 8 dias atrás

O produto como sempre chegou perfeito, pontualmente no horário combinado. Tudo 10! Sou muito satisfeita com os serviços prestados pelo Coroa para Velórios e já é meu fornecedor oficial, corporativo e pessoal! Continuem com esse atendimento show e buscando inovações ao produto e serviço! Esse processo de melhoria contínua é fundamental para firmar o crescimento da empresa. Agora com fotos do produto enviado, foi maravilhoso, amei a novidade, porque sempre fiquei constrangida de solicitar a alguém no velório que me enviasse uma foto da coroa, um pedido um tanto quanto desconfortável e bizarro para o momento, mas importante para quem compra saber que chegou tudo bem e com a qualidade esperada. Adorei e super recomendo!



SOLUÇÃO:

2 - **Avaliação de Loja:** Quanto mais elogio e recomendação o e-commerce obtém, maior é a confiança para um novo cliente que procura o serviço. São os depoimentos dos clientes expostos no site que ajudam a promover a confiança no trabalho prestado com excelência.





RESULTADOS:

A empresa obteve uma resposta positiva com o uso da plataforma, em média calcula-se um impacto de 40% nas vendas do e-commerce entre janeiro a agosto de 2018. Isso representa um crescimento de 25% em relação ao mesmo período do ano de 2017.

Com a captura dos feedbacks dos clientes, ao utilizar a plataforma da Yourviews (tanto para produtos quanto para a loja), entender e identificar a melhora da experiência do usuário, por meio de dados gerados, é possível perceber, como por exemplo, que realizar uma confirmação de recebimento da coroa por meio de foto gera confiança e recomendação na experiência do usuário. Isso dá muito mais visibilidade e credibilidade para a operação do e-commerce.



“O atendimento prestado tem que ser claro, a compra precisa ser fácil e humanizada, a entrega pontual e o cliente tem que se sentir seguro de que tudo vai dar certo, sendo assim, a Yourviews veio para garantir a satisfação do processo”

Eduardo Gouveia, 32 anos, fundador do e-commerce Coroas para Velório.





SOBRE A YOURVIEWS

A **Yourviews** é uma empresa de tecnologia que tem como produto-chefe a solução de **rating** e **review** para varejo. Nossa equipe é engajada e está sempre em busca de inovação, temos a missão de transformar ideias em ações e adaptar funcionalidades para a realidade de mercado dos clientes.



www.yourviews.com.br

