

# Roteiro de entrevista

## Bot FinPet

**Duração total:** 20-30min

### **Objetivo:**

Avaliar a percepção de valor e descobrir o que faria essa pessoa contratar um bot no WhatsApp para fazer agendamentos no petshop.

### **Participante: Jô, dono de pet shop**

### **Processo:**

As perguntas serão feitas presencialmente.

O participante será convidado previamente via WhatsApp por mensagem que elucida o foco das questões (avaliação dos motivos para a contratação ou não de bot de agendamento para pet shop via WhatsApp. Depois do teste será enviado uma mensagem de agradecimento.

### **Instruções importantes:**

Conduzir a dinâmica propiciando o entendimento de que a pessoa não está sendo avaliada, não existe juízo de valor. Ele está nos ajudando.

Observar, se for possível, as expressões faciais e a prosódia, voz e tom.

O teste será conduzido de forma autônoma, com interação presencial e , foco na conversação e busca de empatia com a pessoa usuária.

### **Introdução**

Meu nome é *Andrea Calvino*, sou UX Writer de um petshop e vou fazer algumas perguntas sobre o uso do WhatsApp para agendamentos no pet shop.

Muito obrigada por aceitar participar!

Sua opinião será muito importante para o aperfeiçoamento do produto. O objetivo é entender melhor o que funciona e o que não, o que te agrada e o que você não gosta durante o uso dessa ferramenta para agendar consultas e serviços no pet shop.

Vou fazer algumas perguntas e por favor, se sinta à vontade para perguntar caso você tenha alguma dúvida sobre o que eu estou falando.

Após cada pergunta, eu posso ter algumas dúvidas sobre suas motivações, então não estranhe se perguntar os porquês de cada ação.

*Gostaria de frisar que o que está em teste é o aplicativo, e não você! :)*

→ Pergunta 1

**Como você faz hoje para marcar horários dos seus clientes no pet shop?**

Quem está no balcão faz anotações no caderno.

→ Pergunta 02

**O que te leva a fazer os agendamentos dessa forma?**

Estou acostumado, sempre fiz assim.

→ Pergunta 03

**Se você pudesse fazer isso pelo WhatsApp, usando um robô, você faria? Explique sua resposta.**

A gente já tem um WhatsApp e quem está no balcão tb faz atendimento por lá.

(É atendimento em conta normal, sem script. Quem estiver respondendo escreve do jeito pessoal).

→ Pergunta 04

**O que te incentivaria a usar um robô no WhatsApp para fazer agendamentos no pet shop?**

Não sei...

→ Pergunta 06

**Entre as possibilidades abaixo, numa escala de 0 a 5, sendo que você pode pontuar todas iguais ou diferentes de acordo com o seu nível de interesse, quais dessas vantagens mais te interessam se forem oferecidas no uso do bot para agendamentos?**

- a) saber que tudo o que foi solicitado está registrado e que o cliente não vai poder dizer que não foi o que ele escolheu\_10**
- b) saber o contato completo dos tutores\_10**
- c) agilizar o atendimento e fazer encaixes com mais facilidade\_10**
- d) enviar lembretes de banho e tosa dos pets, avisando que se a pessoa faltar sem avisar, ela perde os descontos e vantagens\_10**

- e) **saber quem é seu melhor funcionário(a)**\_10
- f) **aumentar e fidelizar sua base de clientes**\_10 (nao entendeu como o bot poderia fazer isso).
- g) **possibilitar que as pessoas indiquem amigos de forma automática**\_10
- h) **facilidade e rapidez para agendar, 24 horas por dia, 7 dias por semana**\_10 (expliquei que é o bot que encontra as vagas na agenda)
- i) **poder receber opiniões dos clientes sem gerar atritos, apenas via WhatsApp para o robô**\_7 (ficou subentendido que havia uma dificuldade em perceber a escalabilidade de opiniões coletadas de forma sistêmica)
- j) **Poder diversificar seus produtos e serviços**\_ Não sabe responder.

→ Pergunta 07

**Agora que você viu algumas vantagens sobre usar um bot no WhatsApp, sua opinião sobre uso de bots para agendamento no pet shop melhorou?**

Melhorou muito. Só nao pode custar muito caro.

### **Impressão ao final da entrevista**

**O Jô tem um pet shop com uma clientela fiel pela qualidade do trabalho. É um negócio familiar. É importante destacar que quando se utiliza esse tipo de ferramenta, o negócio cresce e também diminui o número de problemas, como confusão com horários, faltas sem aviso. Apesar dele estar satisfeito com o pet shop, é indicado mostrar que ele pode por exemplo ter outras lojas ou diversificar os produtos de**

**acordo com o público dele, vendendo produtos pet, que nem demandariam necessariamente um aumento significativo no volume de trabalho.**

### **Ao final do teste:**

Novamente, muito obrigado pela participação [nome do participante]. Estou lhe enviando o link para o questionário final de avaliação da atividade.

### **Referências:**

[https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/21839/21839\\_4.PDF](https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/21839/21839_4.PDF)

<https://medium.com/@ruckert/exemplo-de-planejamento-e-roteiro-de-teste-de-usabilidade-49e864b64309>

<https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/system-usability-scale.html>

<https://medium.com/somos-tera/melhores-metodos-de-teste-de-usabilidade-c2a2a0c0d63f>

<https://brasil.uxdesign.cc/o-que-%C3%A9-o-sus-system-usability-scale-e-como-us%C3%A1-lo-em-seu-site-6d63224481c8>

