



## Case: Shoppings Curitiba e Estação | BrMalls

Criação de uma cultura focada no cliente e geração de ideias inovadoras para melhorar a experiência de lojistas e consumidores

Março 2019

SHOPPING  
Curitiba

SHOPPING  
ESTACÃO

brMalls

**Cliente:** Shoppings Curitiba e Estação, dois dos maiores shoppings de Curitiba (PR), administrados pelo grupo BrMalls.

**Setor:** Varejo, shopping center

**Fundação:** 1996 (Shopping Curitiba)  
1997 (Shopping Estação)





## O desafio:

- Apoiar o processo de construção de uma cultura interna centrada no cliente, mostrando a experiência do cliente como uma responsabilidade transversal, compartilhada por todas as áreas.
- Trazer inspiração e estimular a geração de novas ideias para inovar e melhorar a experiência de consumidores e lojistas.





## Abordagens utilizadas:

1

### **Entrevistas com clientes:**

Depoimentos em vídeo de consumidores e lojistas sobre sua experiência em cada shopping

2

### **Panorama da experiência do cliente:**

Apresentações e atividades vivenciais focadas na importância de uma cultura focada no cliente

3

### **Inspiração de outros setores:**

Apresentações de executivos do setor hoteleiro e de saúde a respeito da gestão da experiência do cliente

4

### **Mapeamento da jornada do cliente:**

Análise de aspectos positivos e críticos na experiência do cliente do shopping

5

### **Ideação e prototipagem:**

Geração de ideias para melhorar e inovar a experiência de consumidores e lojistas. Desenvolvimento de protótipos.

6

### **Rodada de pitches:**

Apresentação das propostas e seleção de ideias, considerando sua viabilidade e impacto sobre a experiência do cliente.



# Vídeo com depoimentos de lojistas e consumidores











## Resultados obtidos:

- Novos insights sobre a experiência do cliente, com base nas entrevistas com lojistas e consumidores e no depoimento de empresas de outros segmentos.
- Integração das equipes dos dois shoppings e mobilização dos colaboradores em torno do tema “experiência do cliente”.
- Geração de ideias para melhorar o atendimento e a experiência de consumidores e lojistas.





[facebook.com/BeebehaviorBR](https://facebook.com/BeebehaviorBR)



41 99968-5603



[twitter.com/Beebehavior\\_Br](https://twitter.com/Beebehavior_Br)



[instagram.com/beebehavior\\_br](https://instagram.com/beebehavior_br)



[atendimento@beebehavior.com.br](mailto:atendimento@beebehavior.com.br)



[beebehavior.com.br](http://beebehavior.com.br)