



SHOPPING  
ESTACÃO

SHOPPING  
Curitiba

brMalls

**Cliente:**

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

**Segmento:**

Varejo, shopping center

**Projeto:**

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

**Data:**

Março de 2019

PORTFÓLIO



## 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.



## OS RESULTADOS

- 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.



## ABORDAGENS UTILIZADAS



◆ **Entrevistas com clientes:**  
Depoimentos em vídeo de consumidores e lojistas sobre sua experiência em cada shopping.

◆ **Mapeamento da jornada do cliente:**  
Análise de aspectos positivos e críticos na experiência do cliente do shopping

◆ **Panorama da experiência do cliente:**  
Apresentações e atividades vivenciais focadas na importância de uma cultura focada no cliente

◆ **Ideação e prototipagem:**  
Geração de ideias para melhorar e inovar a experiência de consumidores e lojistas. Desenvolvimento de protótipo.

◆ **Inspiração de outros setores:**  
Apresentações de executivos do setor hoteleiro e de saúde a respeito da gestão da experiência do cliente

◆ **Rodada de pitches:**  
Apresentação das propostas e seleção de ideias, considerando sua viabilidade e impacto sobre a experiência do cliente.

Cliente: BRMalls







Cliente: BRMalls



## Entre em contato e conheça nossos serviços



41 99117-0452



[instagram.com/beehavior\\_br](https://www.instagram.com/beehavior_br)



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



[beehavior.com.br](https://www.beehavior.com.br)