

MODELO DE UTILIZAÇÃO

1

O Vasco, enquanto espera na fila da sua cafetaria preferida, repara numa publicidade do WinRest Booking e decide instalar a *app* no seu smartphone

Customer experience:
- Obter alternativa ao serviço tradicional
- Sensação de ser um cliente moderno e exclusivo

2

O Vasco regista-se na *app* com os dados do Facebook e assim passa a receber promoções exclusivas da sua cafetaria para clientes WinRest Booking e a poder fazer pedidos.

Customer experience:
- Ligação com a marca
- Intimidade com o estabelecimento

3

No dia seguinte, o Vasco vai ao *shopping*. Ao entrar no "Coffee 4 you" repara nos *kiosks* digitais e decide fazer o pedido ali.

O Vasco usa o seu cartão de fidelização para aproveitar o desconto do menu Sandes + Sumo. No final, efetua o pagamento e recebe a fatura já com os seus dados fiscais.

Customer experience:
- Maior comodidade
- Usufruir das mesmas regalias do meio tradicional

5

Quando recebe a notificação e entra na cafetaria repara no monitor de pedidos: o seu pedido já pode ser levantado no balcão.

Customer experience:
- Sensação de integração total dos serviços
- Rapidez e comodidade

6

Depois de terminar a sua refeição, o Vasco escreve uma *review* no WinRest Booking com fotos da cafetaria

Customer experience:
- Fazer parte de uma comunidade
- Ter influência no negócio
- Comparar-se a outros clientes com os outros mesmos interesses

4

Enquanto espera pela notificação do WinRest Booking a avisar de que o seu pedido está pronto, o Vasco decide ir dar uma volta pelo *shopping*.

Customer experience:
- Poupança de tempo
- Maior comodidade

10

Ao chegar à cafetaria senta-se na sua mesa e faz o seu pedido através de uma ementa digital. O pedido é comunicado de imediato à cozinha e entregue na mesa do Vasco.

Customer experience:
- Comodidade e rapidez
- Sensação de contacto com uma solução inovadora

7

O Vasco descobre a página de facebook da cafetaria. Ao verificar que há mais clientes satisfeitos, que também usam o WinRest Booking, decide partilhar esta novidade com os seus amigos.

Customer experience:
- Envolvimento na comunidade de fãs da marca
- Ser um influenciador dos seus amigos

8

O Vasco teve que se deslocar para outra cidade em trabalho. Quando chegou tinha pouco tempo para almoçar antes da sua reunião da tarde.

9

O Vasco acede ao WinRest Booking e descobre que existe um "Coffee 4 you" na cidade. Faz uma reserva de mesa pela *app* e dirige-se ao estabelecimento.

Customer experience:
- Sensação que está a ser acompanhado mesmo em locais desconhecidos
- Gratificação por ser cliente habitual

12

O Vasco ficou tão impressionado com o serviço personalizado, que decide relatar a sua experiência e recomenda o WinRest Booking a todos os seus contactos.

Customer experience:
- Sentimento de fidelidade e gratidão à marca
- Vontade de partilhar a experiência

11

Terminada a refeição paga-a na *app* com o saldo do seu cartão de fidelização e ainda chega adiantado à reunião da tarde.

Customer experience:
- Alívio por conseguir cumprir os seus compromissos
- Sensação de euforia e sucesso