

Ficha de Acompanhamento Percepção de Qualidade do Produto e Serviço

Facilitador: _____

Experiência do Cliente

Pontos de Contato	Equipe 1:				Equipe 2:			
	Tempo*	Ruim	Bom	Ótimo	Tempo*	Ruim	Bom	Ótimo
1º Contato Telefônico	xxx				xxx			
1ª Visita	12:15				12:20			
Apresentação da Proposta	12:50				12:55			
Ato da Entrega	13:25				13:30			
Primeira Impressão do Produto ou Serviço em Si	xxx				xxx			
Fechamento	xxx				xxx			

* Esse é o tempo previsto para cada equipe, de acordo com o Guia do Orientador. Considere cumprimento do horário em cada momento como parte da percepção de qualidade no ponto de contato e na experiência.

Avaliação do Produto em Si

Critérios	Equipe 1:			Equipe 2:		
	Ruim	Bom	Ótimo	Ruim	Bom	Ótimo
Sua avaliação geral						
Função Simbólica: remete à cultura japonesa						
Função Estética: decoração bem feita / produto com bom acabamento						
Função Prática: a decoração embeleza / formas dos origamis representam o que se propõe						

* considere quantidade, material, formas escolhidas, etc