

Anexo 2 Modelo de questionário para funcionários

Questionário relativo à demanda de usuários em espaço comercial

Prezado amigo!

Sua opinião sobre o seu trabalho É MUITO IMPORTANTE. Muito Obrigado ! Não coloque o seu nome no questionário.

Idade	<input type="text"/>	Grau de escolaridade	<input type="text"/>
Sexo	<input type="text"/>	Loja que trabalha	<input type="text"/>
Função	<input type="text"/>	Tempo de trabalho na loja	<input type="text"/>

GRUPO 1

Exemplo

1. Cachorro é o melhor amigo do homem.

<i>Discordo</i>	<i>Neutro</i>	<i>Concordo</i>
<i>Plenamente</i>		<i>Plenamente</i>

Marque na escala qual a sua opinião quanto às seguintes questões:

1. Quanto a sentir-se bem na loja,

<i>Nada</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i>
<i>Importante</i>		<i>Importante</i>

- **Quanto ao cliente sentir-se à vontade:**

Na loja interativa

<i>Nada</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i>
<i>À vontade</i>		<i>à vontade</i>

Na loja de balcão

<i>Nada</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i>
<i>à vontade</i>		<i>à vontade</i>

- **Quanto ao vendedor sentir-se à vontade:**

Na loja interativa

<i>Nada</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i>
<i>À vontade</i>		<i>à vontade</i>

Na loja de balcão

<i>Nada</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i>
<i>À vontade</i>		<i>à vontade</i>

2. Quanto ao cliente ter acesso aos produtos,

<i>Nada Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Importante</i>
----------------------------	---------------	-----------------------------

- Quanto a facilidade de acesso do cliente aos produtos:

Na loja interativa:

<i>Nada fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

Na loja de balcão:

<i>Nada fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

3. Quanto ao cliente poder experimentar os produtos,

<i>Nada Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Importante</i>
----------------------------	---------------	-----------------------------

- Quanto à facilidade do cliente experimentar os produtos:

Na loja interativa:

<i>Nada fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

Na loja de balcão:

<i>Nada fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

4. Quanto a visualização dos produtos,

<i>Nada Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Importante</i>
----------------------------	---------------	-----------------------------

- Quanto a facilidade de visualização dos produtos:

Na loja interativa

<i>Nada fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

Na loja de balcão

<i>Nada fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

5. Quanto a orientar-se bem no interior da loja,

<i>Nada Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Importante</i>
----------------------------	---------------	-----------------------------

- Quanto a facilidade de orientação espacial do cliente no interior:

Na loja interativa

<i>Nada Fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

Na loja de balcão

<i>Nada Fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

6. Quanto a facilidade do trabalho,

<i>Nada Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Importante</i>
------------------------	---------------	-------------------------

- Quanto a facilidade de desempenhar o trabalho do caixa:

Na loja interativa

<i>Nada Fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

Na loja de balcão

<i>Nada Fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

- Quanto a facilidade de desempenhar o trabalho da consultora:

Na loja interativa

<i>Nada Fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

Na loja de balcão

<i>Nada Fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

7. Quanto a rapidez de atendimento,

<i>Nada Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Importante</i>
------------------------	---------------	-------------------------

- Quanto à rapidez do atendimento:

Na loja interativa

<i>Nada rápido</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Rápido</i>
--------------------	---------------	---------------------

Na loja de balcão

<i>Nada rápido</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Rápido</i>
--------------------	---------------	---------------------

8. Quanto a eficácia de atendimento,

<i>Nada</i> <i>Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>Importante</i>
----------------------------------	---------------	-----------------------------------

- Quanto a melhor forma de atendimento em cada loja:

Na loja interativa

<i>Nada</i> <i>Eficaz</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>Eficaz</i>
------------------------------	---------------	-------------------------------

Na loja de balcão

<i>Nada</i> <i>Eficaz</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>Eficaz</i>
------------------------------	---------------	-------------------------------

GRUPO 2

Marque na escala o seu nível de importância para as seguintes afirmações:

1. Quanto ao cheiro da loja:

<i>Nada</i> <i>Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>Importante</i>
----------------------------------	---------------	-----------------------------------

2. Quanto a música ambiente:

<i>Nada</i> <i>Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>Importante</i>
----------------------------------	---------------	-----------------------------------

3. Quanto a climatização do ar:

<i>Nada</i> <i>Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>Importante</i>
----------------------------------	---------------	-----------------------------------

4. Quanto a limpeza da loja:

<i>Nada</i> <i>Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>Importante</i>
----------------------------------	---------------	-----------------------------------

5. Quanto ao contato entre cliente e vendedor:

<i>Nada</i> <i>Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>Importante</i>
----------------------------------	---------------	-----------------------------------

6. Quanto a poder comprar sem a interferência de vendedor:

<i>Nada</i> <i>Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>Importante</i>
----------------------------------	---------------	-----------------------------------

GRUPO 3

Exemplo

1. Qual tamanho de cachorro é melhor:

Pequeno ☐

Indiferente ☐

Grande ☒

Marque com um X no quadrado ao lado da sua opção, para as seguintes perguntas:

1. Para a realização do trabalho da consultora, que iluminação é melhor?

Mais clara ☐

Indiferente ☐

Mais escura ☐

2. Para o cliente, que iluminação é melhor?

Mais clara ☐

Indiferente ☐

Mais escura ☐

3. Qual loja tem iluminação mais agradável?

Loja Interativa ☐

Indiferente ☐

Loja de balcão ☐

4. Qual loja apresenta um melhor leiaute:

Loja Interativa ☐

Indiferente ☐

Loja de balcão ☐

5. Quanto ao visual da loja, qual chama mais atenção?

Loja Interativa ☐

Indiferente ☐

Loja de balcão ☐

6. Quanto ao visual da loja, qual é o mais bonito?

Loja Interativa ☐

Indiferente ☐

Loja de balcão ☐

7. Quanto a forma de expor os produtos, em qual loja é mais bonita?

Loja Interativa ☐

Indiferente ☐

Loja de balcão ☐

Anexo 3 Modelo de questionário para clientes

Questionário relativo à demanda de usuários em espaço comercial

Prezado amigo!

Sua opinião sobre o seu trabalho É MUITO IMPORTANTE. Muito Obrigado ! Não coloque o seu nome no questionário.

Idade	<input type="text"/>	Grau de escolaridade	<input type="text"/>
Sexo	<input type="text"/>	Loja que mais frequenta	<input type="text"/>
Função	<input type="text"/>	Tempo que é cliente	<input type="text"/>

GRUPO 1

Exemplo

1. O cachorro é o melhor amigo do homem.

<i>Discordo</i>	<i>Neutro</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Concordo</i>
<i>Plenamente</i>			<i>Plenamente</i>

Marque na escala qual a sua opinião quanto às seguintes questões:

1. Quanto a sentir-se bem na loja,

<i>Nada</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i>
<i>Importante</i>		<i>Importante</i>

- Quanto ao cliente sentir-se à vontade:

Na loja interativa

<i>Nada</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i>
<i>À vontade</i>		<i>à vontade</i>

Na loja de balcão

<i>Nada</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i>
<i>à vontade</i>		<i>à vontade</i>

2. Quanto ao cliente ter acesso aos produtos,

<i>Nada</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i>
<i>Importante</i>		<i>Importante</i>

- Quanto a facilidade de acesso do cliente aos produtos:

Na loja interativa:

<i>Nada fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

Na loja de balcão:

<i>Nada fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

3. Quanto ao cliente poder experimentar os produtos,

<i>Nada Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Importante</i>
------------------------	---------------	-------------------------

- **Quanto à facilidade do cliente experimentar os produtos:**

Na loja interativa:

<i>Nada fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

Na loja de balcão:

<i>Nada fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

4. Quanto a visualização dos produtos,

<i>Nada Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Importante</i>
------------------------	---------------	-------------------------

- **Quanto a facilidade de visualização dos produtos:**

Na loja interativa

<i>Nada fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

Na loja de balcão

<i>Nada fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

5. Quanto a orientar-se bem no interior da loja,

<i>Nada Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Importante</i>
------------------------	---------------	-------------------------

- **Quanto a facilidade de orientação espacial do cliente no interior:**

Na loja interativa

<i>Nada Fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

Na loja de balcão

<i>Nada Fácil</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Fácil</i>
-------------------	---------------	--------------------

6. Quanto a rapidez de atendimento,

<i>Nada Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito Importante</i>
------------------------	---------------	-------------------------

- **Quanto à rapidez do atendimento:**

Na loja interativa

<i>Nada</i> <i>Rápido</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>rápido</i>
------------------------------	---------------	-------------------------------

Na loja de balcão

<i>Nada</i> <i>Rápido</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>rápido</i>
------------------------------	---------------	-------------------------------

7. Quanto a eficácia de atendimento,

<i>Nada</i> <i>Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>Importante</i>
----------------------------------	---------------	-----------------------------------

- **Quanto a melhor forma de atendimento em cada loja:**

Na loja interativa

<i>Nada</i> <i>Eficaz</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>eficaz</i>
------------------------------	---------------	-------------------------------

Na loja de balcão

<i>Nada</i> <i>Eficaz</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>Eficaz</i>
------------------------------	---------------	-------------------------------

GRUPO 2

Marque na escala o seu nível de importância para as seguintes afirmações:

1. Quanto ao cheiro da loja:

<i>Nada</i> <i>Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>Importante</i>
----------------------------------	---------------	-----------------------------------

2. Quanto a música ambiente:

<i>Nada</i> <i>Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>Importante</i>
----------------------------------	---------------	-----------------------------------

3. Quanto a climatização do ar:

<i>Nada</i> <i>Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>Importante</i>
----------------------------------	---------------	-----------------------------------

4. Quanto a limpeza da loja:

<i>Nada</i> <i>Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>Importante</i>
----------------------------------	---------------	-----------------------------------

5. Quanto ao contato entre cliente e vendedor:

<i>Nada</i> <i>Importante</i>	<i>Neutro</i>	<i>Muito</i> <i>Importante</i>
----------------------------------	---------------	-----------------------------------

6. Quanto a poder comprar sem a interferência de vendedor:

*Nada
Importante*

Neutro

*Muito
Importante*

GRUPO 3

Exemplo

1. Qual tamanho de cachorro é melhor:

Pequeno ☐

Indiferente ☐

Grande ☒

Marque com um X no quadrado ao lado da sua opção, para as seguintes perguntas:

1. Para o cliente, que iluminação é melhor?

Mais clara ☐

Indiferente ☐

Mais escura ☐

2. Qual loja tem iluminação mais agradável?

Loja Interativa ☐

Indiferente ☐

Loja de balcão ☐

3. Qual loja apresenta um melhor leiaute:

Loja Interativa ☐

Indiferente ☐

Loja de balcão ☐

4. Quanto ao visual da loja, qual chama mais atenção?

Loja Interativa ☐

Indiferente ☐

Loja de balcão ☐

5. Quanto ao visual da loja, qual é o mais bonito?

Loja Interativa ☐

Indiferente ☐

Loja de balcão ☐

6. Quanto a forma de expor os produtos, em qual loja é mais bonita?

Loja Interativa ☐

Indiferente ☐

Loja de balcão ☐