TEMPLO

INOVAÇÃO EM SERVIÇOS JURÍDICOS

JORNADA DO CLIENTE

SOLUÇÃO ESCOLHIDA: MARKETPLACE JURÍDICO (*"WAZE"*)

TRÓPO

"TRÓPO", OU *TρόπΟ*, QUER DIZER "CAMINHO" EM GREGO.

JORNADA ATUAL

INDICAÇÃO

- Cliente pergunta a amigos quem tem indicação ou busca amigos advogados.
- Clientes não sabem onde procurar advogados, não conhecem as especialidades e não sabem como avaliar currículos.
- Advogados tem dificuldade em captar clientes, pois dependem de indicação e tem restrições de publicidade.

PRIMEIRO CONTATO

- Cliente liga ou manda email para advogado.
- Clientes suspeitam dos profissionais até que se prove o contrário e preferem encontrar ao vivo para tirar primeiras impressões.
- Clientes não tem clareza se precisam de um advogado para resolver seu problema e gostariam de tirar dúvidas iniciais. Há desejo de já ter uma primeira recomendação no contato, mas advogado quer cobrar a primeira consulta.
- Clientes tem receio dos custos, sobretudo em pagamentos abertos por hora.

PRIMEIRA CONSULTA

- Cliente encontra advogado presencialmente e explica o caso.
- Pessoas têm dificuldade de compreender a linguagem dos advogados e o processo como um todo.
- Advogados têm dificuldade em manter um escritório próprio, por conta dos altos valores de aluguel e manutenção do espaço.
- Clientes pagam a primeira parcela acordada para dar início ao processo e tem a percepção de que o serviço é caro, enquanto advogados sentem que a cobrança é insuficiente.

DETALHAMENTO + DOCUMENTOS

- Advogado envia uma lista de documentos necessários ao início do processo e solicita que cliente envie um detalhamento do ocorrido por email.
- O processo de envio de documentos e detalhamento sofre idas e vindas. Clientes consideram que o advogado não entendeu o caso e advogados percebem que havia informações faltando.

INICIO DO PROCESSO

- Advogado dá entrada no processo.
- Cliente fica esperando notícias sem saber se o processo começou e quando irá terminar.
- Erros processuais são cometidos com alguma frequência, atrasando o processo.

ACOMPANHAMENTO

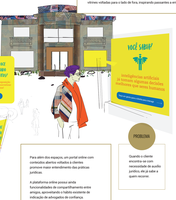
- Cliente não sabe o que está acontecendo no processo. Alto grau de ansiedade. Alguns clientes buscam informações em sites públicos.
- Cliente começa a acionar o advogado sempre que possível para receber notícias e sente que não tem frequência e qualidade de respostas satisfatória. Advogado sente-se importunado pela frequência de contatos do cliente.

DECISÃO

- Sentença proferida.
- Cliente é notificado por email e tem dificuldade de comprender a linguagem do advogado. Desejo de maior explicação.

JORNADA FUTURA

CONSCIENTIZAÇÃO



Os modelos de espaço físico auxiliam a criar concentração das serviços prestados. Temos um espaço de ofic.ina/coção e um "Escritório convidado", com exposições, eventos e palestras abertas ao público.

Os totens consistem em estruturas físicas e digitais, que permitem que clientes sem chamada para o público como "Eu com problema?" (ainda a mãe) "não gostou ou não entendeu o que aconteceu", informações em linguagem comum sobre direitos e políticas e histórias de clientes. Ao fim do processo, o cliente pode avaliar o serviço e marca da plataforma de serviços com informações sobre a localização do espaço consulte a um QR code para o dia do projeto.

O espaço é uma casa antigoal, aberta para a rua, que promove um pequeno jardim ou lounge convidativo e uma exposição sobre temas de direito e cidadania em grandes vitrines voltadas para a rua e também de fora, inspirando passantes a entrarem.

Quando o cliente precisa de uma necessidade de acesso público, ele pode ser quem escolhe

TRIAGEM

Para além dos espaços, um portal online com conteúdos abertos voltados a clientes promove maior entendimento das políticas públicas.

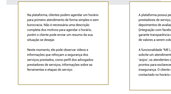
A plataforma online possui seção "Conhecimento" com conteúdos abertos antigos, aprovisionados e hábeis acionem de indicação de advogados de confiança.

Diferente de tradicionais guichês de atendimento, os totens estão visualmente em mesas e cadeiras do espaço e atendem clientes num ambiente de convívio descontraído.

Os clientes contem-se a contatar para discutir seus problemas enquanto se troque não prescinchando um checklist em seus tablets, o que ajudará a evitar que o cliente se sinta perdido e ansioso. Ao atender o cliente, no fim do triagem, eles apresentarão o diagnóstico ao cliente explicando o perfil dos advogados e acertando na escolha.

No escritório convidado, clientes passarinho podem pegar uma cópia do diagnóstico segundo o Rico Kocianos disponíveis.

ONBOARDING



Na plataforma, clientes podem agendar um horário para primeiro atendimento do Tarvo simples e sem compromisso. Os advogados podem ser mais complexo, dos motivos para agendar o horário, porém o cliente pode enviar em resumo da sua situação ao Doraga.

Neste momento, ele pode observar vídeos e informações que enfocam a segurança dos serviços prestados, como perfil dos advogados e informações sobre o processo, sobre as ferramentas e etapas do serviço.

A plataforma possui perfis de todos os advogados prestadores de serviço, contendo: CV, rating, especialidades, preço da hora, e-mail e telefone (integrado com facebook). Cria-se ainda de preço garante transparência e tranquilidade sobre o teto de valores a serem cobrados.

A funcionalidade "ME LIGA" permite que o cliente solicite um atendimento telefônico de um dos "ergos", no atendimento capacitados de serviço, que entrará em contato com o cliente em instagramas. O cliente deixa seu telefone e é contactado no horário desejado.

O primeiro atendimento do cliente é feito por um "ergo" do Tarvo, que pode ser acionado, de 8h às 20 anos, não necessariamente especializado na prática jurídica, mas treinados no atendimento do cliente e na operação da plataforma. Eles conhecem bem a possibilidade, etapas e ferramentas de serviço oferecido.

Os ergos falam com linguagem natural, diferenciando-se dos advogados. Eles conhecem bem o perfil dos atendimento buscados. O ergo pode ligar de cooperativa, mas possui algumas opções de uniformização de atendimento e ferramentas de apoio. Ao fim do atendimento ergo pode fazer a ata e propor ainda a ata mediante ergo mais recomendada como atendente na escolha.

ESCOLHA

O cliente pode optar por passar por uma sessão de speed dating com os 3 ergos, que ocorrerá por vídeo. O cliente pode abrir alerta para sorte a personalidade que mais se adequa a seu perfil. O advogado pode ser escolhido pelo cliente e cadastrar por meio de seu celular e o Mígo responsável pelo atendimento é notificado.

Esta prática é especialmente também em eventos ou local, nos quais clientes podem ser atendidos por meio de plataforma online e uma grande quantidade de advogados. Nestes eventos, o cliente pode passear de seu celular, o perfil do advogado e escolher o ergo que ele quer um QR code presente nos versos e nos cartões de visita do advogado.

Caso o cliente já tenha feito uma anterior prática ao Speed dating, ele será encaminhado diretamente à primeira consulta.

PRIMEIRA CONSULTA

PERFIL DO CLIENTE
Nome: Ana Maria Silva
Idade: 45 anos
Profissão: Professora
Renda: R$ 3.000,00
Estado Civil: Casada
Filhos: 2
Problema: Pensão alimentícia
Urgência: Alta
Expectativa: Receber pensão alimentícia
Perfil do advogado: Especialista em direito de família, com experiência em casos de pensão alimentícia
Preferência: Advogado que seja mulher
Observações: Cliente está muito ansiosa e preocupada com o futuro dos filhos
Data: 15/03/2023
Hora: 14:00
Local: Escritório do advogado
Duração: 1 hora
Custo: R$ 300,00
Forma de pagamento: Cartão de crédito