Exercício 11: Painel integrado Omnichannel e Phygital

Equipe:

|  |  |
| --- | --- |
| Número USP | Nome |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Trabalho em equipe sobre as leituras Omnichannel e Phygital.

Cada equipe de trabalho da disciplina deve responder as questões. Se precisar, pode consultar demais leituras.

Phygital

1. Definir e esclarecer o termo phygital, importância e impactos de sua consideração na inovação em serviços;
2. Considerando o potencial de inovação em serviços, quais são as inovações na experiência do cliente, proporcionadas intersecção entre os domínios digital, físico e social?
3. Quais são as peculiaridades de interação entre consumidores e vendedores em um ambiente fígital? ou (phygital)
4. Explicar o poder potencial das experiências de marketing phygital, considerando as dimensões práticas do comércio phygital.
5. Considere a jornada do cliente composta por quatro momentos: conexão, exploração, compra e uso. Cada momento habilita a jornada do cliente como uma mistura de respostas emocional, comportamental e social. Explique.

Omnicanalidade

1. Explique o significado de omnichannel, multicanalidade e cross-canalidade e a ligação entre omnichannel e phygital;
2. Explicar como as interações humanas adicionam valor à experiência phygital e a tornam uma experiência integrada e única;
3. Explicar o engajamento dos clientes proveniente da integração no omnichannel, assim como os fatores que influenciam a experiência omnichannel;
4. Quais são as principais lições, pós-pandemia, para permanecer competitivo no varejo?
5. Quais são os fatores mais relevantes para implementar uma estratégia omnichannel corretamente?