

zissou
DORMIR
& VIVER

DORMIR & VIVER NA NOVA REALIDADE



ADAPTAÇÃO DA EXPERIÊNCIA ZISSOU EM
TEMPOS DE COVID-19

Junho 2020

A EXPERIÊNCIA ZISSOU
PRÉ-COVID

A EXPERIÊNCIA DE LOJA ANTES DA PANDEMIA

A Casa Zissou, temporariamente fechada, promove intimidade e livre interação com os produtos para incentivar o consumidor a redefinir sua relação com o sono



EXPERIMENTE
DE VERDADE

UM ESPAÇO CRIADO PARA
VOCÊ EXPERIMENTAR
O DORMIR & VIVER DO SEU JEITO.

DEFINA A LUZ
AMBIENTE

Um quarto mais acolhedor, como
você faz à noite, ou um quarto mais
iluminado, como você gosta
para o dia? É de qualquer modo
no mais bonito e confortável

PROTEJA O SEU
SONO

Se você quer se sentir
seguro e confortável, não
deixe de experimentar
os produtos da Casa Zissou
que são feitos para
te ajudar a dormir
melhor.

APROVEITE



UMA VISITA TÍPICA A CASA ZISSOU PRÉ-COVID

Cada pessoa tem uma jornada única na Casa Zissou, podendo deitar e rolar na cama com uma experiência privativa, interagir com os produtos, tomar um chá com alguém do nosso time e até levar seu colchão no porta malas do carro



PONTOS DE CONTÁGIO NA JORNADA

O mapeamento dos pontos de contágio da jornada é a primeira etapa para readequar a experiência e garantir a segurança dos clientes e colaboradores



VOCÊ EXPERIMENTARIA UM
COLCHÃO EM UMA LOJA HOJE?

SE A SUA RESPOSTA FOI **NÃO**, VOCÊ NÃO ESTÁ SOZINHO

A pesquisa comportamental "ZISSOU NO NOVO NORMAL" aprofundou-se nas preocupações e anseios dos consumidores

63% dos entrevistados não iriam para uma loja de colchão hoje

Confira os resultados



DOS ENTREVISTADOS QUE **NÃO SE SENTEM CONFORTÁVEIS** DE IR A UMA LOJA DE COLCHÕES HOJE

17%

Se sentiriam confortáveis de experimentar um colchão em loja física apenas com um decreto do Governo de seus estados



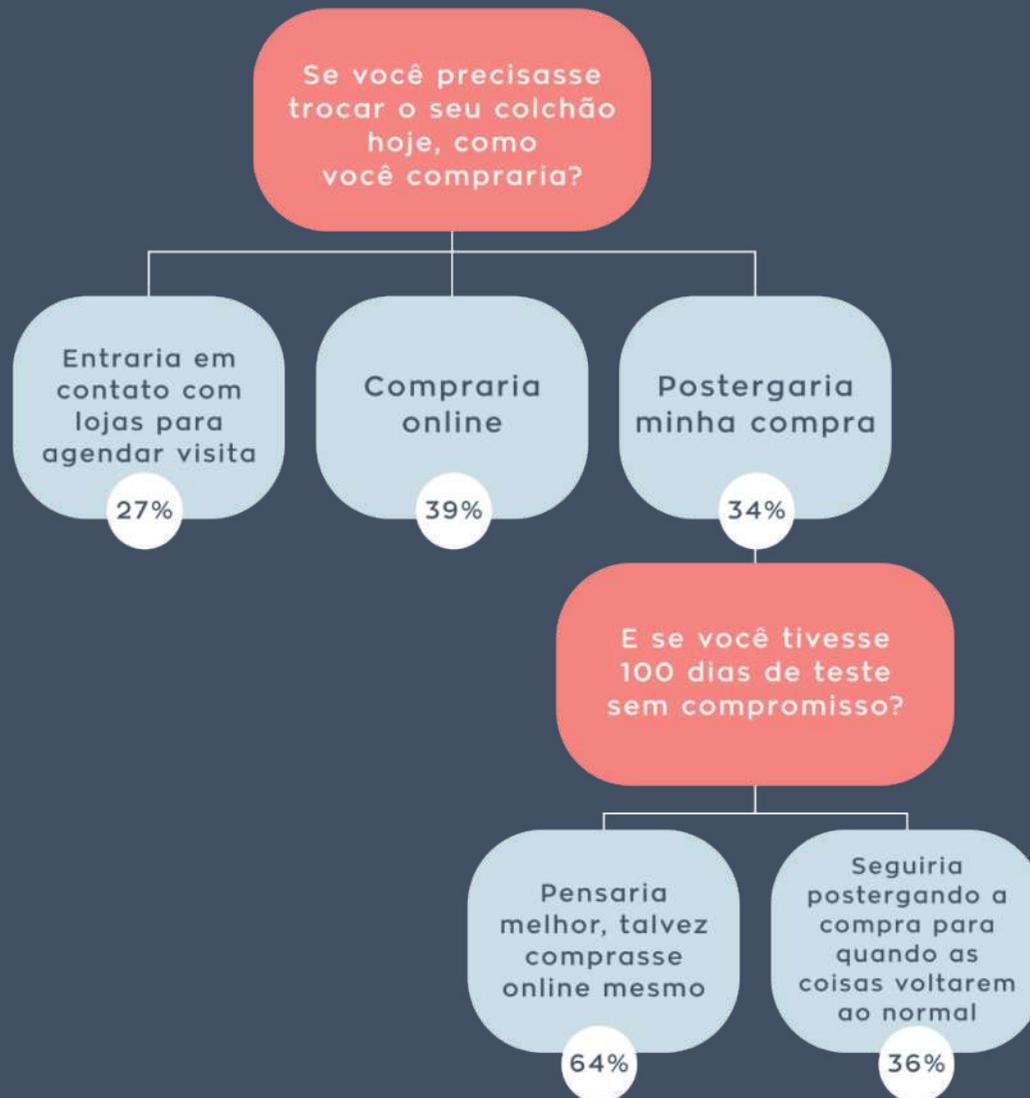
29%

Não sabem definir quando estariam dispostos a visitar uma loja física

Só se sentiriam confortáveis de fato após o surgimento de uma vacina contra o COVID-19

54%

TEST DRIVE AUMENTA SIGNIFICATIVAMENTE A **CONFIANÇA** PARA COMPRAS DE COLCHÃO ONLINE

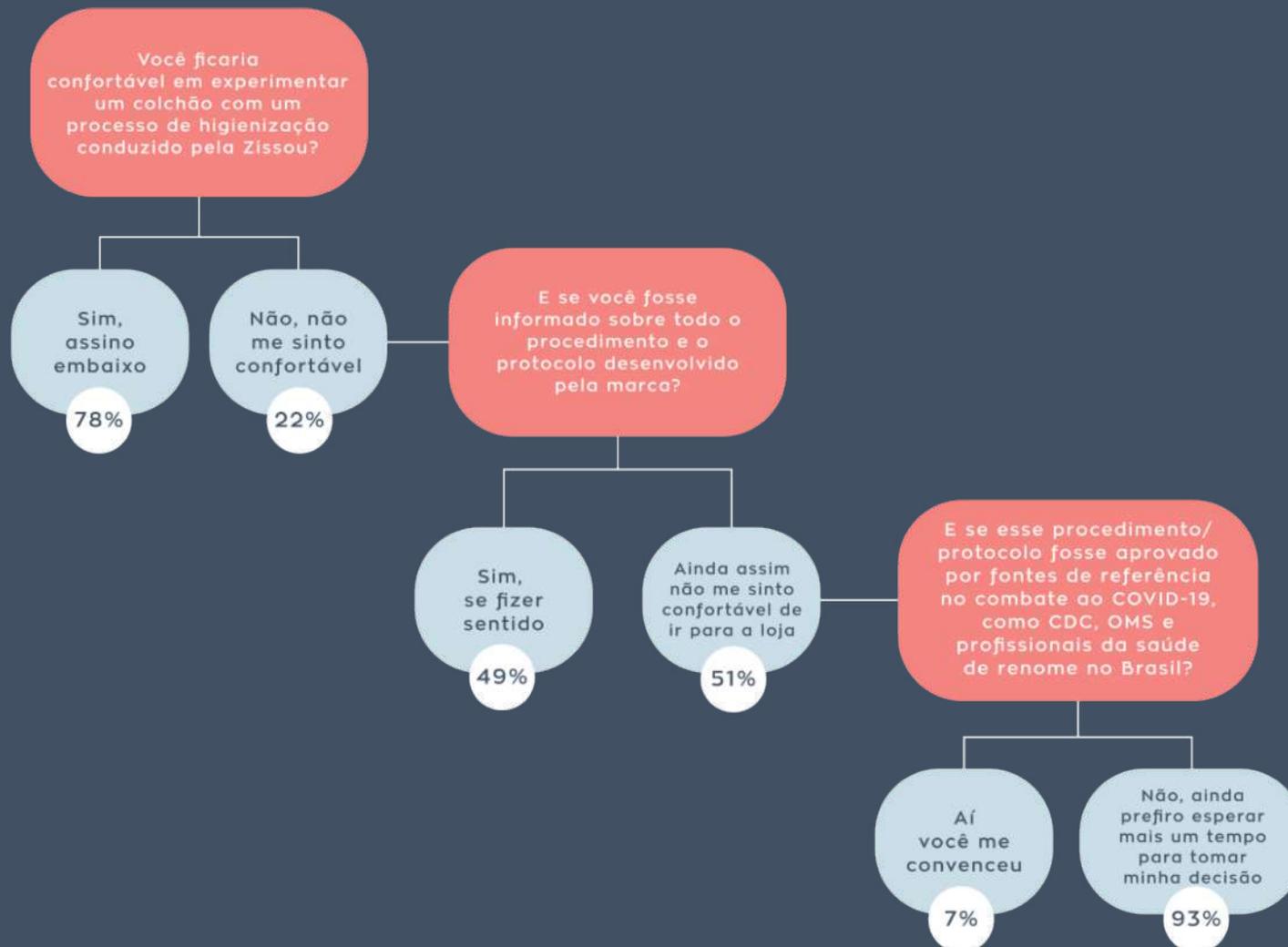


A Zissou oferece 100 dias para os clientes testarem os produtos em casa, sem compromisso

Se o cliente não amar, o dinheiro é devolvido e o produto é retirado de forma transparente e sem burocracia

[*Saiba mais*](#)

COM UM PROTOCOLO DE HIGIENIZAÇÃO COERENTE E TRANSPARENTE DA ZISSOU, A MAIORIA DAS PESSOAS ESTARIAM DISPOSTAS A EXPERIMENTAR UM COLCHÃO EM UMA LOJA



Parcela significativa de entrevistados não se sente confortável em experimentar colchão em loja, mesmo com processos certificados por organizações de referência no combate ao COVID-19 no mundo

AS MAIORES PREOCUPAÇÕES AO VISITAR UMA LOJA DE COLCHÃO SÃO A INTERAÇÃO COM OS PRODUTOS E O NÚMERO DE PESSOAS DENTRO DA LOJA

Principais preocupações com experimentação em loja de colchão¹



Nota: 1. percentual da soma das notas das 3 primeiras preocupações para cada respondente

EM TEMPOS DE PANDEMIA, A **CONVENIÊNCIA** É MAIS IMPORTANTE DO QUE DESCONTOS PARA OS CONSUMIDORES

Top 3 fatores por ordem de prioridade na experiência de compra na pandemia¹



PRIORIDADE 1 EXPERIÊNCIA

1. Teste drive de produtos na minha casa - **20%**
2. Pronta-entrega - **18%**
3. Entrega sem contato físico - **14%**

PRIORIDADE 2 OFERTA E SEGURANÇA

1. Descontos/ofertas - **12%**
2. Entrega sem contato físico - **11%**
3. Pronta-entrega - **10%**

PRIORIDADE 3 CONFIANÇA

1. Transparência nas informações e comunicação - **16%**
2. Atendimento ágil e personalizado - **13%** na venda e no pós
3. Descontos/ofertas - **12%**

Nota: 1. percentuais representam respostas de prioridade 1,2 3 em relação a 12 fatores apresentados como opções na hora de decisão de compra

CONFIRA A **PESQUISA NA ÍNTEGRA** SE QUISER
MERGULHAR MAIS A FUNDO NOS DADOS

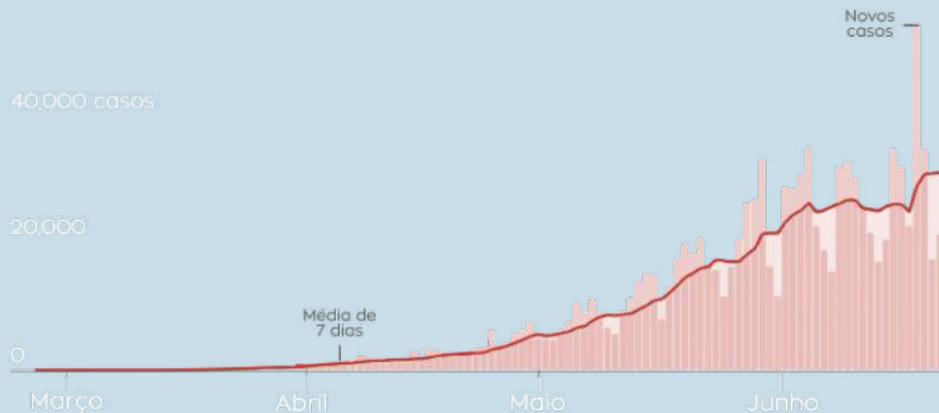
[QUERO!](#)

POR QUE A ZISSOU CONSIDERA PREMATURA A REABERTURA DE “LOJA DE COLCHÃO” AGORA?

O MEDO DOS CONSUMIDORES É JUSTIFICADO PELO STATUS ATUAL DO BRASIL NA PANDEMIA

Ainda não chegamos no pico de contágio...

Novos casos de COVID-19 por dia no Brasil (atualizado 23/06/2020)



Fonte: Ministério da Saúde.

...e o Brasil é o segundo país em casos de COVID-19 no mundo com taxas elevadas de contágio

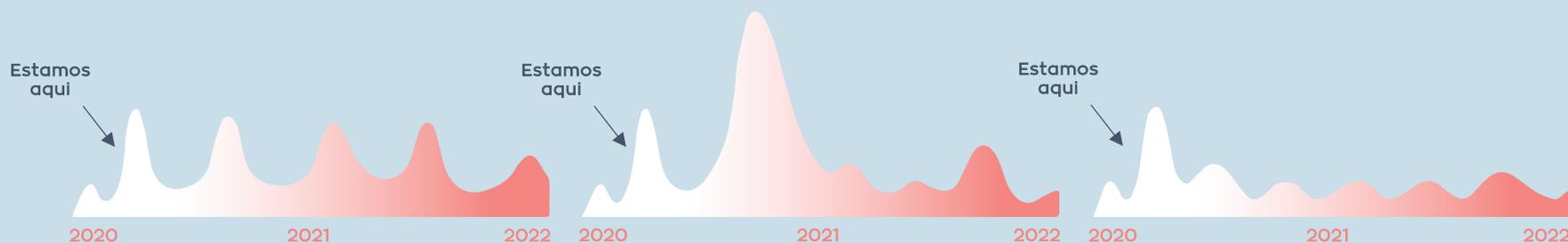
Ranking de 10 países líderes em casos de COVID-19 e taxa de transmissão (atualizado 23/06/2020)

	CASOS	POR 100,000	MORTES	POR 100,000	QUANDO OS CASOS FORAM...
					QUEDA ESTÁVEL AUMENTO
Estados Unidos	2,322,186	710	120,345	37	Jan 22 Jun 22
Brasil	1,106,470	528	51,271	24	
Rússia	598,878	415	8,349	6	
Índia	440,215	33	14,011	1	
Inglaterra	305,289	459	42,647	64	
Peru	257,447	805	8,223	26	
Chile	246,963	1,319	4,502	24	
Espanha	246,504	528	28,324	61	
Itália	238,720	395	34,657	57	
Irã	207,525	254	9,742	12	

Fonte: Governos locais; Johns Hopkins University; Organização Mundial da Saúde

AS PROJEÇÕES DE CURVAS EPIDEMIOLÓGICAS MOSTRAM QUE AINDA PODEMOS TER ONDAS DE CONTÁGIO ATÉ A CHEGADA DA VACINA

Curva epidemiológica do futuro da pandemia em 3 cenários



CENÁRIO 1

Onda inicial de casos - a atual - seguida por uma corrida irregular e constante de "picos e vales" que diminuirão gradualmente ao longo de um ou dois anos

CENÁRIO 2

Onda atual será seguida por um pico ainda maior, com ondas menores subsequentes, semelhantes ao que ocorreu durante a gripe espanhola de 1918-1919

CENÁRIO 3

Onda atual seguida por uma "queima lenta" com altos e baixos de ondas de contágio menos pronunciadas

ESPECIALISTA CONCORDA QUE O RETORNO INTEGRAL **AINDA É PREMATURO** E O COMÉRCIO DEVE VOLTAR DE FORMA FASEADA

Insights de entrevista exclusiva com infectologista

- 1 Em comparação com países menores como Israel, Suíça ou até mesmo a Coréia (do Sul), o Brasil pode ser visto como um continente e, por isso, as medidas de flexibilização precisam ser tomadas de forma independente em cada região
- 2 A reabertura do comércio que está acontecendo em São Paulo é precoce. O governo tomou tal conduta por questões econômicas, mas em equilíbrio com as questões econômicas do país, devemos também levar em consideração a desaceleração do contágio
- 3 Atualmente o Brasil não apresenta sinais de desaceleração dos números de casos e, a estimativa é de que o pico, pela elevada e contínua taxa de contágio, ocorra entre julho e agosto
- 4 A máscara é o principal meio de mitigação da transmissão do vírus (em locais públicos), uma vez que, a chance de contaminação pelas vias aéreas é muito maior do que pelo toque em superfícies
- 5 Outra forma de controle eficaz é a limitação da quantidade de clientes dentro da loja, que não deve ser maior do que o número de vendedores, também limitados dependendo do tamanho do espaço
- 6 No caso de lojas de colchão, o processo de experimentação do Travesseiro é o mais crítico em toda a experiência, pois proporciona o contato direto com o rosto (nariz e boca)

**DR. DAVID
SALOMÃO
LEWI**



Hospital Israelita Albert Einstein

Graduado em Medicina pela Universidade Federal de São Paulo

Mestrado em Doenças Infecciosas e Parasitárias pela Universidade Federal de São Paulo

Doutorado em Doenças Infecciosas e Parasitárias pela Universidade Federal de São Paulo

IMPORTÂNCIA DE **MEDIDAS PREVENTIVAS** SEGUNDO O ESPECIALISTA



Uso de máscaras

NOTA 5

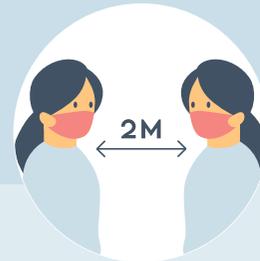
Item de maior importância - protege as vias aéreas, principal meio de contaminação



Higienização frequente do ambiente e coleta/descarte de materiais descartáveis

NOTA 4

Segundo ponto de importância na mitigação do contágio



Concentração/distância de pessoas em ambiente fechado

NOTA 4

Grande relevância - requer preocupação na relação de número de pessoas por dimensão da área ocupada



Tempo de permanência em ambiente fechado

NOTA 3

Uma área ampla não oferece grande risco de contaminação - permanência deve ser breve



Circulação de ar/ar condicionado

NOTA 3

Perde relevância diante o uso de máscara que garante a proteção das vias aéreas



“Área de desinfecção” logo na porta

NOTA 2

Superfícies não são a principal forma de contágio - não há necessidade de se desfazer de objetos de uso pessoal na entrada



Medidas preventivas na entrada

NOTA 2

Podem ser adotadas, embora não sejam 100% eficientes - uma pessoa medicada não apresentará sintomas de febre, por exemplo



Uso de vestimentas, luvas e outros equipamentos de proteção individual

NOTA 1

Baixa relevância - contaminação por contato com a superfície é muito baixa

A EXPERIÊNCIA ZISSOU
NA NOVA REALIDADE

A RETOMADA DA NORMALIDADE

Típica Curva Epidemiológica por Número de Infectados¹



Onde Estamos

- Compra online com 100 dias de teste
- Showroom virtual
- Cuidados especiais na entrega e com os colaboradores
- Ações sociais de combate ao COVID-19

Experiência de Loja na Retomada

- Reabertura parcial de loja
- Implementação de diversas medidas preventivas de contágio com limitações sensoriais
- Reforço de teste de 100 dias como compra mais segura
- Protocolo regido por higiene, número de pessoas, tempo de permanência e contatos com produtos

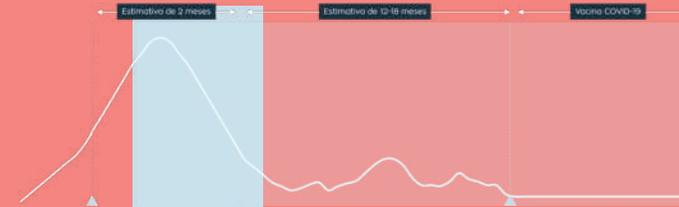
Normalidade

- Retomada da humanização da experiência de Dormir & Viver após a vacina

Nota: 1. Gráfico adaptado do relatório: O Novo Consumidor pós COVID; McKinsey & Company Maio 2020

ONDE ESTAMOS

Estimativa: 2 meses adicionais



100 DIAS DE TESTE



CUIDADOS ESPECIAIS

A equipe de logística segue um protocolo especial que inclui uso de máscaras, luvas e outros equipamentos de proteção



SHOWROOM VIRTUAL

Os clientes que buscam uma experiência mais humana podem agendar uma vídeo conferência com nossa equipe na Casa Zissou



AÇÃO SOCIAL

Reverteremos parte da receita para instituições atendendo pessoas em situação vulnerável nesse momento

DICAS DE APPS PARA DORMIR MELHOR!



CONTEÚDO PARA REDES SOCIAIS

Oferecemos conteúdo de entretenimento na quarentena ligado ao propósito da marca

NÃO DEMITA

MOVIMENTO NÃO DEMITA

Compromisso da empresa de manter 100% da equipe tranquila nesse momento não tão tranquilo. A grande maioria da equipe está trabalhando de casa desde o dia 13 de março

COMPRA ONLINE COM 100 DIAS DE TESTE

A maneira mais segura de comprar colchões e outros produtos de sono é pela internet. Oferecemos 100 dias para experimentar os produtos e caso o cliente não ame, devolvemos o dinheiro e retiramos, tudo da maneira mais transparente e cuidadosa

ENTREGA E INSTALAÇÃO SEM CONTATO FÍSICO

Todos os produtos, inclusive o Colchão Zissou, são entregues em caixas compactas que permitem a instalação pelo próprio cliente. Os cuidados com higienização das embalagens também foram redobrados

EXPERIÊNCIA DE LOJA NA RETOMADA

Estimativa: 12-18 meses



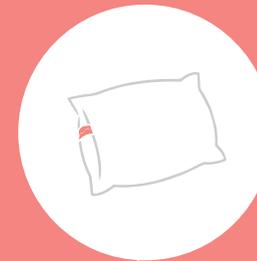
Principais medidas preventivas do protocolo da retomada



Jornada por tempo limitado



Álcool em gel, máscara e cuidados de higiene



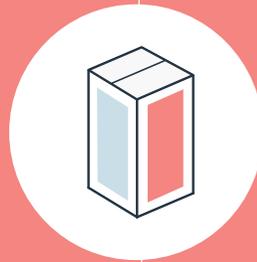
Cuidado extremo com experimentação de travesseiro (uso de capa lavável) e roupa de cama (troca por uma higienizada a cada uso)



Um atendimento por vendedor, respeitando ao máximo o distanciamento



Pick-up de produtos no carro sem contato ou opção de entrega em casa



Estoque em área separada do ambiente de loja e higienização adicional para pronta-entrega



Verificação de temperatura e cadastro de consumidor na porta



Higienização de ambientes após uso



Pagamento efetivado pelo próprio celular sem contato entre cliente e vendedor e sem uso de maquininha

VOLTANDO A NORMALIDADE

Estimativa: após a vacina do COVID-19



Buscamos aprender ao máximo com essa experiência temporária, mas o que mais queremos é humanizar novamente a experiência de Dormir&Viver na Zissou



ZISSOU
DORMIR
& VIVER



ZISSOU.COM.BR



[@ZISSOUBR](https://www.instagram.com/ZISSOUBR)



[\(11\) 95021 0585](tel:(11)950210585)