

# CLARO



Loja C24  
Claro Solar

Resumo do Conceito

0.02.2026

gad<sup>®</sup>





INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS



# AGENDA

01.

## **Objetivo**

02.

## **Conceito Claro Solar C24**

03.

## **Benefícios do Conceito C24**

03.1

Padronização e fortalecimento de marca

03.2

A loja como ferramenta para impulsionar vendas

03.3

Foco na escalabilidade



# 01. **Objetivo**

## Objetivo \_

- Apresentar os **pilares do conceito** de loja Claro Solar (C24);
- Demonstrar as **diferenças** entre os modelos da hierarquia de lojas;
- Este documento é um **resumo conceitual aprovado**, porém o conceito está em constante evolução. Para maiores aprofundamentos de regramentos e especificações técnicas, os **Manuais de Loja** mais atualizados deverão ser consultados.
- As imagens de projetos que constam aqui servem para entendimento da **atmosfera ambiental** e são meramente ilustrativas.





02.

**Conceito**

**Claro Solar C24**



PREMIUM



PADRÃO



POP



POCKET

Loja Premium \_

Claro!

Geek

Eu onovo



Loja Padrão

# Claro!



# Loja Pop & Pocket \_

Claro

Planos  
Pop & Pocket

Por apenas  
**49,90**  
por mês

**Eu viajo**

bem-vindo

Eu o  
Gostaria

0009 04

Que bom ter você aqui na Claro

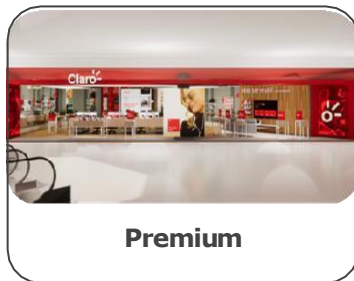
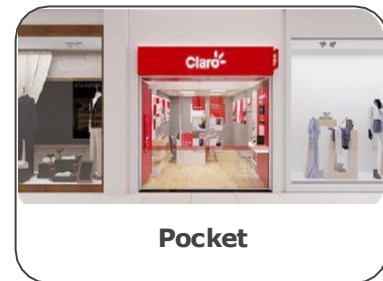
Planos  
Pop & Pocket

Por apenas  
**49,90**  
por mês

**Eu viajo**

## Hierarquia de Lojas\_

## Critérios de Enquadramento

**Premium****Padrão****Pop****Pocket**

<b>operação</b>	LP	LP & AA	LP & AA	AA
<b>cluster</b>	AAA - A	AAA - A (Shop/Rua) - B (Shop)	B (Rua) - C e D (Shop / Rua)	B (Rua) - C e D (Shop / Rua)
<b>localidade</b>	Shopping	Shopping & Rua	Shopping & Rua	Shopping & Rua
<b>metragem (m<sup>2</sup>)</b>	200 - 500	19 - 500	50 - 300	Até 49,99
<b>investimento</b>	\$\$\$\$	\$\$\$	\$\$	\$

## Hierarquia de lojas\_

## Comparativo de experiência

Premium	Padrão	Pop	Pocket
✓ Pórtico Digital + Vitrine Digital	✓ Vitrine Digital	✗ Vitrine Digital (salvo exceções)	✗ Vitrine Digital
✓ Conforto Acústico	✓ Conforto Acústico	✓ Conforto Acústico	✓ Conforto Acústico
✓ Espaço Multi	✓ Painel Multi	✓ Painel Multi	✓ Painel Multi
✓ Geek	✓ Geek	✓ Geek	✗ Geek
✓ Loja virtual	✗ Loja virtual	✗ Loja virtual	✗ Loja virtual
✓ Sala Premium	✓ Sala Premium	✓ Sala Premium	✗ Sala Premium
✓ 4 formatos de atendimento	✓ 4 formatos de atendimento	✓ 4 formatos de atendimento	✓ 4 formatos de atendimento
✓ Mobiliários modulares e flexíveis	✓ Mobiliários modulares e flexíveis	✓ Mobiliários modulares e flexíveis	✓ Mobiliários modulares e flexíveis
✓ Vegetação preservada	✓ Vegetação preservada	✗ Vegetação preservada	✗ Vegetação preservada
✓ Iniciativas Solares	✓ Iniciativas Solares	✓ Iniciativas Solares	✓ Iniciativas Solares
✓ Café	✓ Café	✓ Café	✗ Café
✓ Pet Stop	✓ Pet Stop	✓ Pet Stop	✗ Pet Stop

## Hierarquia de Lojas \_

## Comparativo de Acabamentos

Premium	Padrão	Pop	Pocket
✓ Fachada ACM	✓ Fachada ACM	✓ Fachada ACM	✓ Fachada ACM
✓ Testeira de fachada em vidro	✗ Testeira de fachada em vidro	✗ Testeira de fachada em vidro	✗ Testeira de fachada em vidro
✓ Letreiro Letra Caixa	✓ Letreiro Letra Caixa	✗ Letreiro Letra Caixa	✗ Letreiro Letra Caixa
✓ Piso Vinílico	✓ Piso Vinílico	✓ Piso Vinílico	✓ Piso Vinílico
✓ Piso Monolítico	✗ Piso Monolítico	✗ Piso Monolítico	✗ Piso Monolítico
✓ Paredes pintadas /Obra Civil Simplificada	✓ Paredes pintadas /Obra Civil Simplificada	✓ Paredes pintadas /Obra Civil Simplificada	✓ Paredes pintadas /Obra Civil Simplificada
✓ Forro em 2 alturas	✓ Forro em 2 alturas	✗ Forro em 2 alturas	✗ Forro em 2 alturas
✓ Nuvens de iluminação	✗ Nuvens de iluminação	✗ Nuvens de iluminação	✗ Nuvens de iluminação
✓ Mobiliário com sistema de painéis	✗ Mobiliário com sistema de painéis	✗ Mobiliário com sistema de painéis	✗ Mobiliário com sistema de painéis

## Hierarquia de Lojas \_

### Itens obrigatórios LP Premium

**Mobiliários mínimos** que obrigatoriamente **devem fazer parte do layout** das lojas, são eles:

1. Check-in
2. Autoatendimento
3. Ilha Promocional
4. Pet Stop
5. PA Express
6. Pannel fabricantes
7. Loja virtual
8. Espaço Multi
9. Pannel Nossos Direitos
10. Pannel Iniciativas solares
11. Espaço Geek
12. Móvel Café
13. Ilha de atendimento

1.



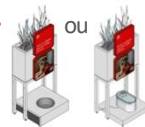
2.



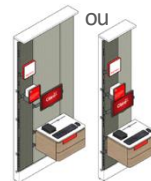
3.



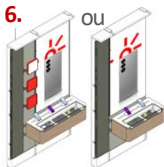
4.



5.



6.



7.



8.



9.



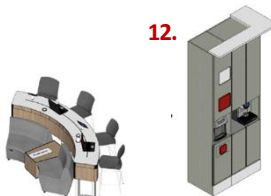
10.



11.



12.



13.

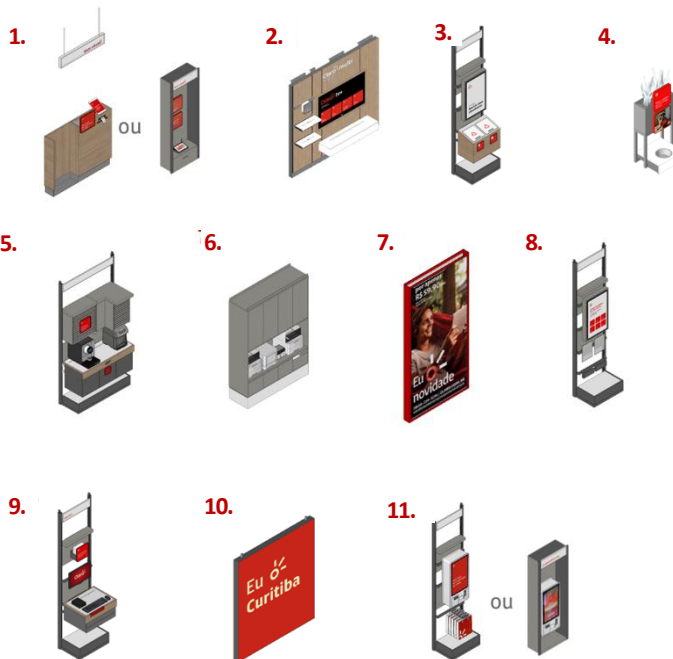


## Hierarquia de Lojas \_

### Itens obrigatórios LP Padrão

**Mobiliários mínimos** que obrigatoriamente **devem fazer parte do layout** das lojas, são eles:

1. Check-in
2. Painel Multi
3. Painel Iniciativas solares
4. Pet Stop (Apenas em lojas de shopping)
5. Café
6. Nicho impressora
7. Vitrine digital
8. Painel Nossos Direitos
9. PA Express
10. Painel regional (Backlight)
11. Autoatendimento

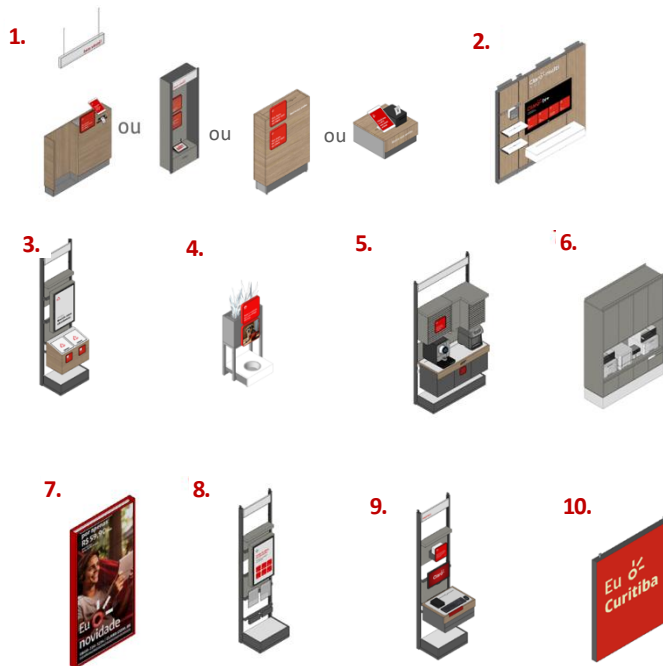


## Hierarquia de Lojas \_

### Itens obrigatórios AA Padrão

**Mobiliários mínimos** que obrigatoriamente **devem fazer parte do layout** das lojas, são eles:

1. Check-in
2. Painel Multi
3. Painel Iniciativas solares
4. Pet Stop (Apenas em lojas de shopping)
5. Café
6. Nicho impressora
7. Vitrine digital
8. Painel Nossos Direitos
9. PA Express
10. Painel regional (Backlight)



## Hierarquia de Lojas \_

### Itens obrigatórios LP Pop

**Mobiliários mínimos** que obrigatoriamente **devem fazer parte do layout** das lojas, são eles:

1. Check-in
2. Painel Iniciativas Solares
3. Painel promocional
4. Painel Regional
5. Painel Multi
6. Painel Nossos direitos
7. PA express
8. Módulo Impressora
9. Módulo apoio Caixa
10. Autoatendimento



## Hierarquia de Lojas \_

### Itens obrigatórios AA Pop

**Mobiliários mínimos** que obrigatoriamente **devem fazer parte do layout** das lojas, são eles:

1. Check-in
2. Painel Iniciativas Solares
3. Painel promocional
4. Painel Regional
5. Painel Multi
6. Painel Nossos direitos
7. PA express
8. Módulo Impressora
9. Módulo apoio Caixa

1.



2.



3.



4.



5.



6.



7.



8.



9.



## Hierarquia de Lojas \_

### Itens obrigatórios LP Pocket

**Mobiliários mínimos** que obrigatoriamente **devem fazer parte do layout** das lojas, são eles:

1. Check-in
2. Painel Iniciativas Solares
3. Painel promocional
4. Painel Regional
5. Painel Multi
6. Painel Nossos direitos
7. PA express
8. Módulo Impressora

1.



2.



3.



4.



5.



6.



7.



8.



## Hierarquia de Lojas \_

### Itens obrigatórios AA Pocket

**Mobiliários mínimos** que obrigatoriamente **devem fazer parte do layout** das lojas, são eles:

1. Check-in
2. Painel Iniciativas Solares
3. Painel promocional
4. Painel Regional
5. Painel Multi
6. Painel Nossos direitos
7. PA express
8. Módulo Impressora

1.



2.



3.



4.



5.



6.



7.



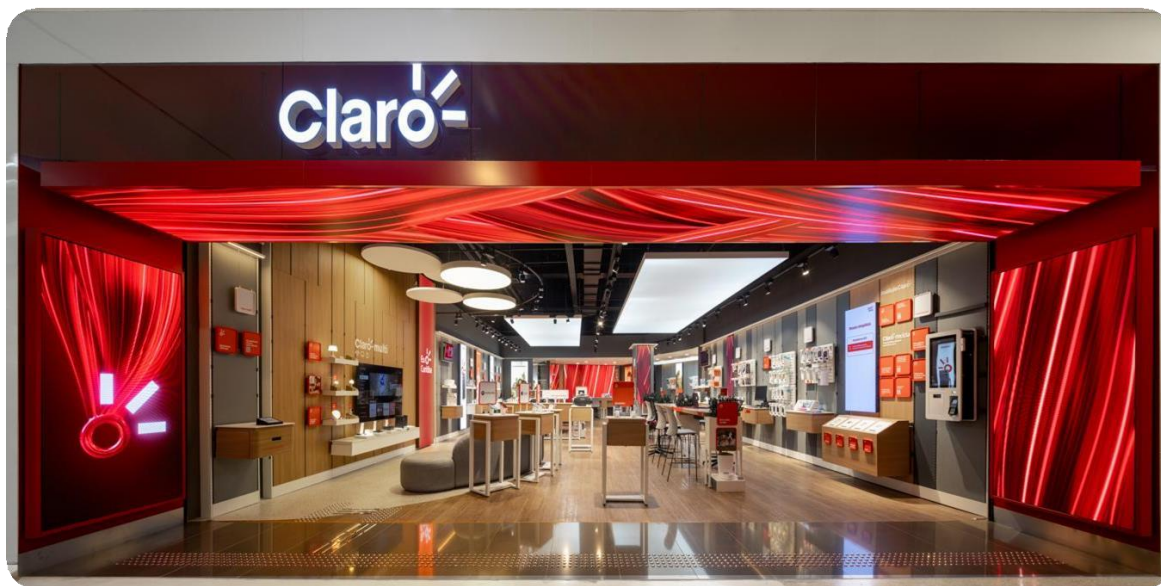
8.



Antes



Depois



Antes



Depois



Antes



Depois



Antes



Depois





03.

# Benefícios do Conceito C24

Valorização do negócio

## Pilares da Experiência

A **padronização** de uma **experiência** proprietária **valoriza nosso negócio** e passa pelo entendimento e **correta aplicação** dos **elementos** que constroem a **jornada**, que estão intimamente associados aos pilares do **Conceito C24**

### #1

#### Atmosfera acolhedora

- Ambiente e jornada amigáveis para as pessoas.
- Conforto ambiental: Iluminação e materiais da ambientação.
- Atendimento cuidadoso e espaço de atendimento confortável.

### #2

#### Experiência inteligente

- Jornada com menos fricção, mais digitalizada e omnicanal.
- Hub de conexões: Conectar as pessoas a uma vida divertida e produtiva.
- Área de experimentação de produtos e serviços para casa e fora de casa: Somos multi, temos aquilo que o cliente precisa.

### #3

#### Ambiente Sensorial

- Identidade olfativa própria: Leveza, otimismo e energia
- Nova expressão visual: Moving Brand Pattern nos telões de Led
- Melhoria na experiência auditiva: conforto acústico e sonorização ambiental.

### #4

#### Promove o novo

- Conectar as pessoas a novidades: Vida Conectada, entretenimento, conteúdo, facilidade no dia a dia.
- Eixo de Inovação+Vida inteligente: Espaços que convidam para descobrir um dia a dia facilitado
- Produtos e acessórios à serviço da experiência: Interação imersiva.



03.1

# Padronização e fortalecimento de Marca

*Importância da correta aplicação do conceito*

**Conforto ambiental:  
Iluminação e materiais da  
ambientação.**

**Ambiente e jornada  
amigáveis para as  
pessoas.**

**Atendimento cuidadoso e  
espaço de atendimento  
confortável para a família.**



Jornada com menos fricção, mais digitalizada e omnicanal

Hub de conexões:  
Conectar as pessoas a uma vida divertida e produtiva.

Área de experimentação de produtos e serviços para casa e fora de casa: Soamos multi, temos aquilo que o cliente precisa.



Melhoria na experiência auditiva: conforto acústico e sonorização ambiental.

Identidade olfativa própria:  
Leveza, otimismo e energia

Nova expressão visual:  
Brand pattern nos telões de Led

Pontos vermelhos de comunicação facilitam a navegação pela loja, a tomam mais intuitiva para o cliente, e informam a mensagem certa no momento correto da jornada.



Conectar as pessoas a  
novidades: Vida  
Inteligente,  
entretenimento,  
conteúdo, facilidade no  
dia a dia.

Novas formas de  
atendimento, adaptadas  
às necessidades dos  
clientes



Produtos e acessórios à  
serviço da experiência:  
Interação imersiva.

Eixo de Inovação+Vida  
inteligente: Espaços que  
convidam para descobrir  
um dia a dia facilitado  
pela tecnologia.





03.2

# **A loja como ferramenta para impulsionar vendas**



## A loja como ferramenta para impulsionar vendas \_

Aumento de conversão



**RESULTADOS PILOTOS**  
C24

NOV-DEZ/24 x NOV-DEZ/23

## A loja como ferramenta para impulsionar vendas \_

Potencialização de cada m<sup>2</sup> da loja

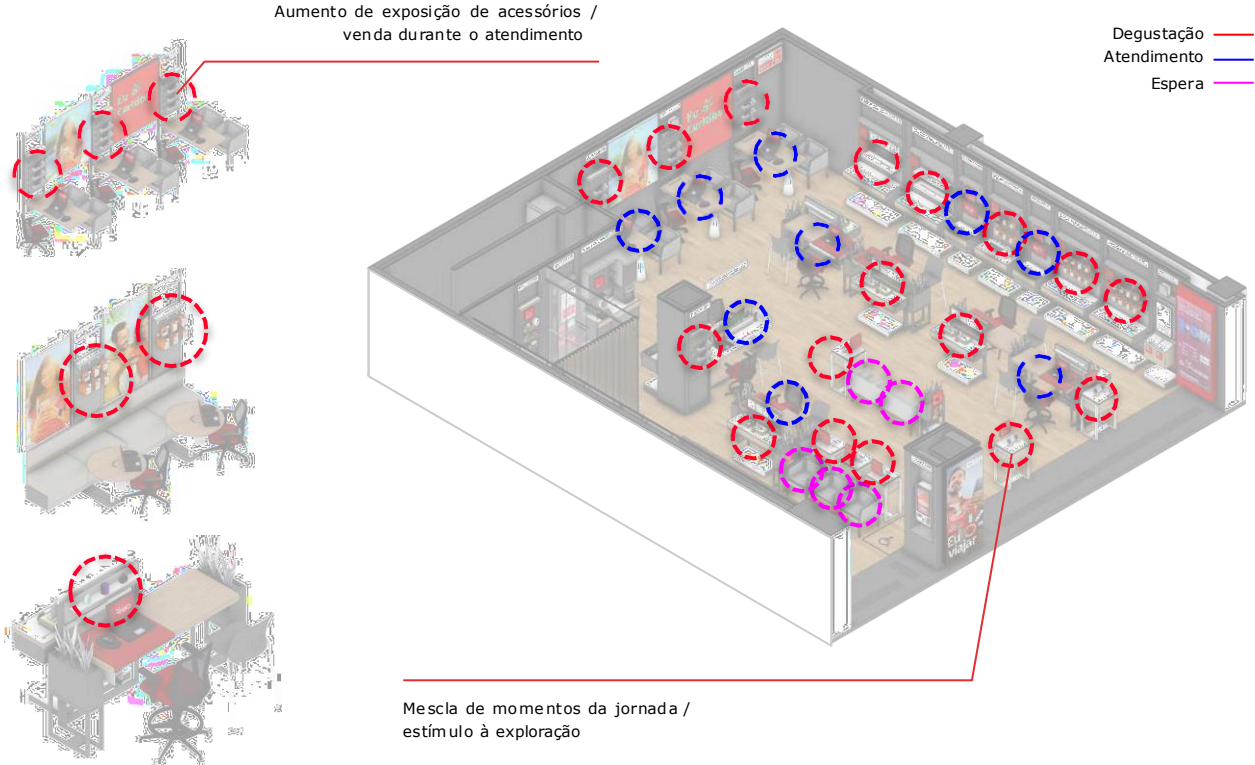
A **loja C24** foi pensada como um **sistema articulado** para trazer **conveniência e conforto** ao cliente, baseado em **3 momentos: Degustação, Atendimento e Espera.**

Eles distribuídos e combinados entre si **durante toda a jornada**, e entregando dessa forma **oportunidades** constantes **para impulsionar vendas.**

**Maior conversão de vendas**  
[ +exposição de produtos ]

**Maior conexão**  
[ +atendimento ]

**Maior engajamento**  
[ + comunicação ]



## ATENDIMENTO

Jornada com  
foco nas  
pessoas.

Diferentes formatos de atendimento para  
clientes com diferentes necessidades e  
disponibilidade de tempo.

[ +agilidade ]

[ +conforto ]

[ +proximidade ]

[ +frictionless ]

## LOJA PADRÃO



Longo



**Atendimento Consultivo  
(Sofá, Poltrona ou Bancada Alta)**  
Solução de problemas  
Negociações  
Fila Eletrônica



Rápido



**Autoatendimento  
(Parede)**  
Serviços rápidos  
Sem fila



Rápido



**Atendimento Express  
(Parede)**  
Pagamento dinheiro  
Fila Eletrônica



Longo



**Atendimento Geek  
(Bancada Alta)**  
Especialista  
Assistência e instrução  
Fila Eletrônica

## ATENDIMENTO

### Jornada com foco nas pessoas.

Diferentes formatos de atendimento para clientes com diferentes necessidades e disponibilidade de tempo.

[ +agilidade ]

[ +conforto ]

[ +proximidade ]

[ +frictionless ]

## LOJA POP /POCKET



Longo



**Atendimento Consultivo (Sofá + Banca da Alta)**  
Solução de problemas  
Negociações  
Assistência  
Fila Eletrônica



Rápido



**Autoatendimento (Parede)**  
Serviços rápidos  
Sem fila



Rápido



**Atendimento Express (Parede)**  
Compra por impulso  
Pagamento dinheiro  
Fila Eletrônica

**DEGUSTAÇÃO**

## Estímulo à venda de ecossistemas.

Agrupamentos de acessórios de acordo com as categorias da Vida Conectada.  
Tangibilização dos serviços através dos produtos inteligentes (Multi).

- [ + intuitiva ]
- [ + interativa ]
- [ + estimulante ]

**LOJA PADRÃO**

## DEGUSTAÇÃO

## Estímulo à venda de ecossistemas.

Agrupamentos de acessórios de acordo com as categorias da Vida Conectada.  
Tangibilização dos serviços através dos produtos inteligentes (Multi).

- [ + intuitiva ]
- [ + interativa ]
- [ + estimulante ]

## LOJA POP /POCKET



**ESPERA**

## Diminuição da sensação de longas esperas.

Enquanto evoluímos nos sistemas, o conceito C24 convida o cliente a esperar ativamente: explorando a loja enquanto aguarda o atendimento.

Espera passiva em poltronas confortáveis são distribuídas pela loja, a fim de minimizar o impacto emocional do cliente ao se deparar com um "mar" de clientes aguardando atendimento.

**LOJA PADRÃO**

**ESPERA**

## Diminuição da sensação de longas esperas.

Enquanto evoluímos nos sistemas, o conceito C24 convida o cliente a esperar ativamente: explorando a loja enquanto aguarda o atendimento.

Espera passiva em poltronas confortáveis são distribuídas pela loja, a fim de minimizar o impacto emocional do cliente ao se deparar com um "mar" de clientes aguardando atendimento.

**LOJA POP /POCKET**

## Comunicação pontual e relevante

A **comunicação** durante a jornada é a **forma em que a Marca fala** com o Consumidor, portanto faz parte da **nossa Identidade**.

As comunicações foram organizadas com objetivos muito claros: conteúdos **institucionais, orientativos e promocionais**.

Foram pensadas de acordo com o **impacto** ao se entrar na loja, **duração de tempo** durante a jornada,  **sazonalidade**, que determinam o **volume de informação**.

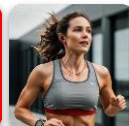


☆  
Olha só o que acaba de chegar por aqui!



novidades

🏃  
Você merece o melhor pra manter a saúde em dia.



bem-estar

🏠  
Acompanhe e controle sua casa sem importar o lugar onde está.



casa inteligente

☀️  
Que bom ter você aqui na Claro.

🛒  
Compre online e retire aqui.

☀️  
Últimas unidades

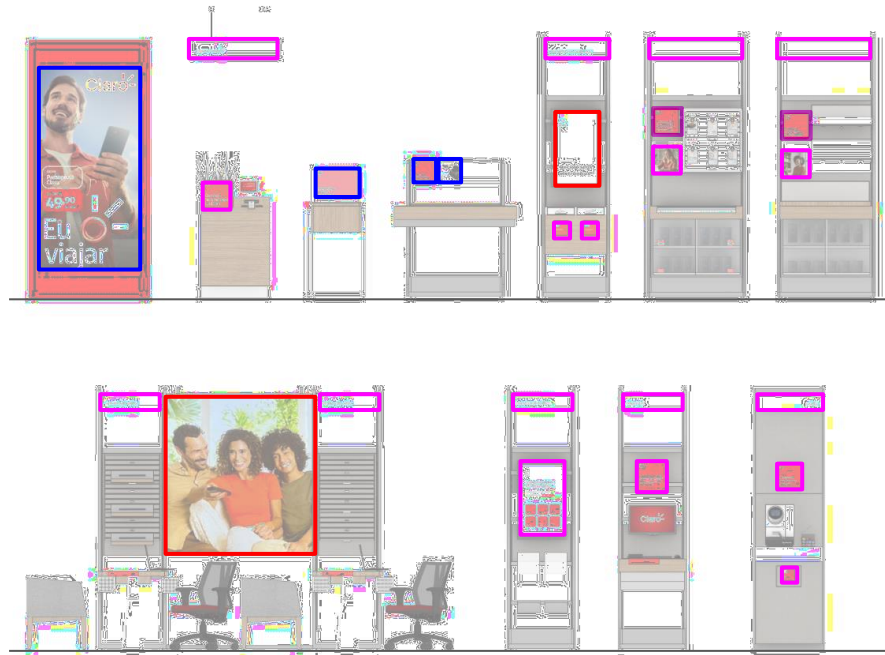
🗨️  
QUE TAL MUDAR A ILUMINAÇÃO DO AMBIENTE? PEÇA PRA ALEXA DO BOX CLARO TV+:  
"Alexa, luz de cinema."

## Comunicação pontual e relevante

A **comunicação** durante a jornada é a **forma em que a Marca fala** com o Consumidor, portanto faz parte da **nossa Identidade**.

As comunicações foram organizadas com objetivos muito claros: conteúdos **institucionais, orientativos e promocionais**.

Foram pensadas de acordo com o **impacto** ao se entrar na loja, **duração de tempo** durante a jornada, **sazonalidade**, que determinam o **volume de informação**.



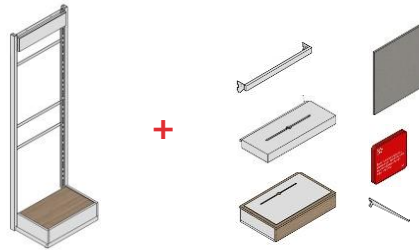
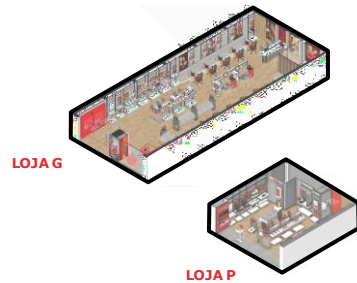


03.3.

# Foco na Escalabilidade



## GANHOS DE CUSTO E FACILIDADE DE IMPLANTAÇÃO



### ARQUITETURA

- **Obra civil simplificada** (paleta de materiais simples)
- **Rápida execução**
- **Mobiliário veste a loja**
- Conceito se adapta a qualquer formato e metragem de loja
- Admitir especificações de acabamentos, luminárias e mobiliários de linha equivalentes em diferentes regiões do Brasil para não depender de fretes elevados (após validação)
- Admitir reformas parciais (facelifts)

### MOBILIÁRIOS

- **Modulares e flexíveis** para diferentes exposições
- **Dispensam alarmes, com sistema de vitrines**
- **Simplificação construtiva** para serem viabilizados em qualquer região do Brasil
- Admitir o uso de CPUs nas lojas existentes / notebook ou mini CPU nas novas
- **Possibilidade de uso de scanners** sobre as PAs / Módulo de Apoio
- **Mais fornecedores de mobiliário autorizados**
- **Aumento da capacidade de estoque** (vitrines sob mobiliários no salão de vendas e estoque flexível)
- **Possibilidade de produção industrial em lotes**

### COMUNICAÇÕES

- **Modular com padronização de tamanhos**
- **Facilidade de substituição** (imantadas)
- **Fácil viabilização para qualquer região do Brasil**
- **Soluções em frontlight** para minimizar custos
- **Video wall apenas em fachadas de shoppings; lojas de rua com banners em lona** que dispensam a necessidade de instaladores

## Foco na Escalabilidade \_

## Vantagens do conceito

### LOJA PADRÃO



X

### LOJA POP /POCKET



- **Mobiliários autoportantes salão de vendas** (redução de reforços nas paredes)
- **Mesas PAs Consultivas quadradas** (qualquer marcenaria produz)
- **Menor número de variações de mobiliários** (marcenaria produz lotes maiores com maior previsibilidade de produção e baixo custo)
- **Componentes de linha para compor os mobiliários** (cremalheiras, mãos francesas para suporte em bancadas)
- **Uso de comunicações estáticas apenas**
- **Elétrica de mobiliários simplificada** (pontos nas paredes e não nos mobiliários)
- **Forro de gesso e placas acústicas modulares** (acabamentos simplificados)
- **Sem vegetação**



VAMOS CONVERSAR  
SOBRE A SUA MARCA?

**OBRIGADO**

[gad.com.br](http://gad.com.br)