

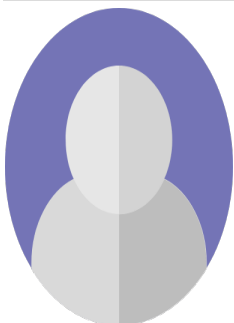
POTFLOR

Outro

Cliente – Mercado

Jornada do Cliente

Persona do Negócio



Irani Marcia

40 anos, Empresária

Empresária de uma Floricultura que realiza decorações de eventos e oferta decorações simples para qualquer tipo de ambiente, além de ter arranjos avulsos e até mesmo ramalhetes a venda.


Ganhos

Expandir o negócio e alcançar mais clientes

Desafios

Perder oportunidades de contratos (B2C)

Antes					
	Objetivo da ação	Ações do Cliente	Pontos de Contato	Estado Emocional	Oportunidades
Descoberta	Treinamento do Site	Cliente B2B tem um treinamento de funcionalidades do site	WhatsApp / Presencial / Video Chamda	 Entusiasmado	Nova aprendizagem

Durante					
	Objetivo da ação	Ações do Cliente	Pontos de Contato	Estado Emocional	Oportunidades
Uso	O cliente recebe solicitações de pedidos ou contatos	Aguarda as demandas através do site	Whats / Ligação	 Satisfeito	Organização de pedidos e agendamentos para reuniões

Depois					
Objetivo da ação	Ações do Cliente	Pontos de Contato	Estado Emocional	Oportunidades	
Avaliação	Avaliar produto (B2B)	De acordo com o uso, pode solicitar melhorias	WhatsApp / Ligação	<div> Satisfeito</div>	Levar em consideração de melhorias para o uso do cliente.