

Pesquisa com usuário

O produto digital será um site de restaurante, o restaurante é localizado no Rio Grande do Sul na cidade de Pelotas, o nome do restaurante é Café.com tendo com avaliação do restaurante o questionário de satisfação do consumidor, logo abaixo um exemplo de como o questionário é feito.

Questionário de satisfação do Consumidor

Informações Gerais

1. Por onde você ficou sabendo do Café.com ?
2. Com que frequência você visita nosso restaurante ?
3. Como você classificaria sua experiência geral em nosso restaurante ?
4. O que gostaria que melhorássemos para tornar sua próxima visita ainda melhor ?
5. Houve preferência por algum prato ? Se sim, por favor nos diga qual e por quê.
6. Como você classificaria nosso ambiente ?
7. Houve algum aspecto do ambiente que você achou agradável ou desagradável ? Por favor, compartilhe.
8. Você recomendaria nosso restaurante a um amigo ou familiar?
9. Você tem algum comentário adicional ou sugestão que gostaria de compartilhar conosco ?

Construção de Persona

- Nome: Ana Silva
- idade: 32 anos
- Escaridade: Graduação em Marketing Digital
- Profissão: Profissional de Marketing Digital
- Localidade: Mora no centro de Pelotas
- Classe social: Média
- Objetivos:
 - Encontrar um restaurante com bom atendimento, um ambiente confortável e comida boa
 - Saborear de uma refeição sem se preocupar com seus problemas diários
- Frustrações:
 - Não ter um bom atendimento, comida ruim e ambiente precário
 - Lidar com falta de informação dada pelos restaurantes

Jornada do usuário

Fase 1: Descoberta

Ana Silva está em seu escritório e decide que precisa experimentar um novo restaurante para mudar a rotina de sempre comer do mesmo então ela pega seu notebook e abre seu navegador.

Fase 2: Consideração

Ana pesquisa na internet vários sites de restaurante, lê as avaliações e comparar funcionalidades até encontrar um restaurante local que oferece uma variedade de opções de culinária, ela é atraída pela boa avaliação das pessoas, pelo ambiente limpo e moderno do site, e pela galeria de fotos que mostra com detalhes os pratos.

Fase 3: Decisão

Ana decide fazer o pedido, então escolhe sua opção e encomenda, ela fornece suas informações de contato e endereço e aguarda a confirmação do pedido, após chegar o pedido, Ana aproveita a refeição, apreciando a qualidade e o sabor da comida.

Fase 4: Pós-Consumo

Após o consumo Ana percebe que recebeu um e-mail de acompanhamento do restaurante, solicitando seu feedback sobre a experiência, Ana deixa um comentário positivo sobre a comida e o serviço e considera deixar uma avaliação em uma plataforma de avaliação online, Ana adiciona o restaurante em sua lista de favoritos e compartilha sua experiência com amigos e familiares, recomendando o restaurante para futuras ocasiões.

Resumo

Ana Silva é uma profissional ocupada que valoriza a conveniência, a qualidade da comida e a variedade de opções ao escolher um restaurante. O site deve atender suas necessidades oferecendo uma experiência online intuitiva e informações claras sobre o restaurante e seus serviços. Ao proporcionar uma experiência positiva no site, o restaurante pode atrair Ana e ganhar sua lealdade como cliente.

