# 

# [Template] Roteiro para definição de Personas e Jornada de Compra

**Instruções**

* Este template acompanha o eBook [Guia muito completo sobre Personas e Jornada de Compra](http://materiais.resultadosdigitais.com.br/agradecimento-guia-personas-jornada-de-compra). Nele você encontra de forma mais detalhada como desenvolver os tópicos deste template.
* Cada uma das etapas deste documento possui instruções para você tirar o máximo proveito delas.
* O objetivo é que ao final desse processo você tenha criado a persona da sua empresa e a jornada de compra dela. Ressaltamos que a fase de entrevistas é especialmente importante para o sucesso do trabalho.
* Gostou e quer ir além nesse conteúdo? Vale a pena conferir o post [Como usar o design thinking para construir personas de forma colaborativa com sua equipe](https://resultadosdigitais.com.br/blog/design-thinking-construir-personas/).

Bom trabalho!

# 1.Objetivo

Defina o que você quer resolver com este trabalho. Exemplo: definir quem é a persona da minha empresa para adequar os conteúdos enviados aos clientes.

# 2.Proto-persona

Reúna informações que a empresa já possui sobre os consumidores. Esta etapa é opcional.

# 3.Fase de entrevistas

## 3.1 Selecione a amostra

Defina nos campos abaixo quais públicos você quer conhecer melhor e a quantidade de pessoas que serão entrevistadas

\_\_\_ clientes

\_\_\_ potenciais clientes

\_\_\_ fornecedores

## 3.2 Entrevista

O roteiro de perguntas a seguir é genérico. Você pode usá-lo como base para descobrir quem são as suas personas e como é a jornada de compras delas. Adapte os exemplos para o contexto do seu negócio.

### Entrevista para empresas B2B

**Aspectos pessoais**

* Qual é o seu nome e idade?
* Qual é seu cargo na empresa?
* De quais marcas você gosta? Podem ser marcas de roupas, alimentos, perfumes, carros, tecnologia…
* Você tem algum hobby? Um esporte favorito, algo que goste de fazer no tempo livre?

**Aspectos relacionados a maturidade/canais**

* Tem formação acadêmica/especialização?
* Há quanto tempo está no emprego?
* Quantas pessoas trabalham diretamente com você?
* Quais aplicativos você usa e se sente à vontade usando? (jogos, banco, organização pessoal etc.)
* Tem alguma referência de portal/profissional que consulta?
* Quais são os formatos de conteúdo que prefere ou costuma buscar? (vídeo, texto, áudio)

**Jornada de compra**

Fase de Aprendizado e Descoberta / Reconhecimento do Problema

* Qual era a situação da empresa antes de conhecer nossa solução? Qual era o seu problema/necessidade?
* Quais conteúdos você acredita que tenham sido úteis neste momento?
* Como você conheceu a nossa empresa?

Fase de Consideração da Solução

* Quando você começou a procurar por soluções para esse problema, quais você encontrou?
* Quando encontrou nossa solução, quais pontos chamaram a sua atenção (atrativos)?
* Quais foram suas principais dúvidas neste momento?

Fase de Decisão de Compra

* Quais foram os pontos principais que o levaram a se decidir pelo nosso produto?
* Quais resultados você esperava alcançar?
* Como avalia as informações disponíveis no site? Alguma informação foi difícil de encontrar?

### Entrevista para empresas B2C

**Aspectos pessoais**

* Qual é o seu nome e idade?
* Qual é sua profissão e seu cargo na empresa onde trabalha?
* De quais marcas você gosta? Podem ser marcas de roupas, alimentos, perfumes, carros, tecnologia…
* Você tem algum hobby? Um esporte favorito, algo que goste de fazer no tempo livre?

**Aspectos relacionados a maturidade/canais**

* Tem formação acadêmica/especialização?
* Quais aplicativos você usa e se sente à vontade usando? (jogos, banco, organização pessoal etc.)
* Quais são os formatos de conteúdo que prefere ou costuma buscar? (vídeo, texto, áudio)

**Jornada de compra**

Fase de Aprendizado e Descoberta / Reconhecimento do Problema

* Qual era sua situação antes de conhecer nossa solução? Qual era o seu problema/necessidade?
* Quais conteúdos acredita que tenham sido úteis neste momento?
* Como você conheceu a nossa empresa?

Fase de Consideração da Solução

* Quando você começou a procurar por soluções para esse problema, quais você encontrou?
* Quando encontrou nossa solução, quais pontos chamaram a sua atenção (atrativos)?
* Quais foram suas principais dúvidas neste momento?

Fase de Decisão de Compra

* Quais foram os pontos principais que o levaram a se decidir pelo nosso produto?
* Quais resultados você esperava alcançar?
* Como avalia as informações disponíveis no site? Alguma informação foi difícil de encontrar?

## 4.Estruture as personas

Com base nas informações obtidas nas entrevistas, descreva quem são os seus clientes típicos. Se achar melhor, crie uma pequena narrativa sobre eles. A ferramenta [O Fantástico Gerador de Personas](https://geradordepersonas.com.br/) pode ajudar no processo de documentação.

## 5. Jornada de compra

Definidas as personas, desenhe a jornada de compra de cada uma delas e estabeleça quais conteúdos elas irão receber ao longo dessa trajetória. Para essa tarefa, você pode contar com a ajuda do nosso [Gerador de Jornada de Compra](http://ferramentas.resultadosdigitais.com.br/ferramenta-jornada/). Vale lembrar que há personas que começam a jornada em etapas mais avançadas, do meio ou do fim do processo.

**Fase de Aprendizado e Descoberta / Reconhecimento do Problema**

Conteúdo 1: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Conteúdo 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Conteúdo 3: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Fase de Consideração da Solução**

Conteúdo 1: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Conteúdo 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Conteúdo 3: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Fase de Decisão de Compra**

Conteúdo 1: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Conteúdo 2: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Conteúdo 3: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_