**Personas - La Donna Anziana**

- Dati anagrafici  
 Nome: Giovanna  
 Cognome: Rossi  
 Età: 70 anni  
 Sesso: femmina  
 Città di residenza: Cantù  
 Indirizzo di residenza: Via Salvo D'Acquisto, 3 22063 Cantù CO

- Caratteristiche della personalità  
Nonostante l’età, è rimasta una persona molto giovanile, ma soprattutto curiosa, essendo sempre in cerca di nuove esperienze.  
È una persona onesta, sempre corretta con il prossimo e sempre rispettosa delle regole.

- Bisogni, emozioni, aspettative

Non avendo la patente, per andare a trovare i suoi nipotini, deve prendere un mezzo pubblico si aspetta

che sia puntuale

- Stile di vita e capacità

Vive in una palazzina popolare

Attenta all'ambiente

E' poco facoltosa

- Interessi e gusti

Vuole stare al passo con i tempi, per questo possiede uno smartphone e vuole rimanere

aggiornate sulle novità tecnologiche.

Le piacciono i Docu-reality, le soap-opere,

- Hobbies

Fa il pizzo, le piace cucinare dolci

visto l'app dal tg

Customer Journey Map  
- Step: sono i momenti in cui il cliente incontra l’azienda  
Essendo una persona giovanile