## MAPA DE JORNADA DO USUÁRIO

					CLIENTE						
	Ator		Cenário			Objetivos e Expectativas			Time: 2		21:55
	João Executivo de marketing, casado, 35 anos, Recife/PE		Procura profissionais em locais e horários adequados a sua agenda.  João tem uma rotina bem movimentada, tem trabalho hibrido e necessidade de profissionais que atendam em locais e horários alternativos para conciliar com sua agenda de atendimentos.			Objetivos: Almeja conseguir uma plataforma de serviços de beleza e bem estar que ofereça opções de agendamento e atendimento de acordo com a demanda de sua agendad de negócios.		Data: Versão #:		31/05/2024 1.0	
Nome da fase & Objetivo	Escolha da plataforma		Escolha de serviços			Agendamento			Atendimento personalizado		
	Escolher uma plataforma intuitiva e funcional.		Pesquisar por profissionais/serviços bem avaliados e próximos da localização desejada.			Agendar os serviços e horários na plataforma de acordo com sua agênda de negócios.			Atendimento no local e horário pré contratado.		
Fazem	Pesquisar as plataformas disponíveis	Buscar por profissionais bem conceituados e com disponibilidade.			Agendar em horário compatível com sua agenda de negócios.			Organizar sua rotina para honrar os agendamento com o profissional.			
	Optar por soluções que ofereçam exp	Atentar à questão do atendimento na localização desejada.			Acompanhar os agendamentos de serviços e de negócios.		Chegar ao local do atendimento com antecedência.				
							Avaliar o atendimento e dar feedback ao profissional.				
Pensa & Fala	"Preciso de atendimento que não con	"A pesquisa nesta plataforma é bem intuitiva".			"Agora sim, sei que serei atendido adequadamente".		"Ser atendido em horário agendado me ajuda com a rotina."				
	"Seria bom ter um agendamento práti	"O melhor é poder agendar antecipadamente o serviços".			"Pronto, agora é só estar lá no horário combinado".		"Ser o atendimento for bom, já vou agendar o próximo atendimento."				
	"Será que vou conseguir atendimento	"Poder escolher onde seria atendido é um diferencial".			"Eba, os horários também são bem flexíveis, muito bom!		"Acertei desta vez: O preço é justo e a qualidade é boa".				
Sentimentos	insegurança		satisfação			tranquilidade			entusiasmo		
	ansiedade		entusiasmo			alegria			expectativa		
						entusiasmo			satisfação		
Oportunidades & Ideias	Buscar entregar uma plataforma que seja simples e intuitiva.		Filtrar a pesquisa por dias, horários e locais que atendam melhor as necessidades.			Divulgar a plataforma a outros clientes com rotinas intensas (amigos).			Analisar a possibilidade de novo agendamento após o atendimento.		
Positivo											
Neutro											
Negativo											
	1										

## PROFISSIONAL DA BELEZA Cenário Objetivos e Expectativas Time: 21:30 Objetivos: Data: 31/05/2024 Marília Buscando organização e divulgação de seu Versão #: Analisar as opções disponíveis para optar por uma Cabelereira e Maquiadora, trabalho. Já faz tempo que Marília atua no mercado, porém com a plataforma que resolva suas necessidades, alçando mais casada qualidade de vida e também melhor relacionamento com 45 anos dinâmica da vida atual tem enfrentado dificuldades. seus clientes. Florianópolis/SC Busca uma plataforma que una a divulgação de seu trabalho e o agendamento de serviços pelos clientes? Escolha da plataforma Cadastro de serviços Publicação na plataforma Atendimentos com agendamento Nome da fase & Objetivo Cadastrar dos serviços e horários disponíveis para os Disponibilizar os serviços e horários na plataforma para Organização da agenda, com atendimentos em Escolher uma plataforma intuitiva e funcional. que os clientes possam fazer o agendamento. horários marcados Organizar sua rotina diária de acordo com a agenda vigente. Pesquisar as plataformas disponíveis e suas características Efetuar o cadatramento na plataforma escolhida. Divulgar o link do novos serviço e suas vantagens aos clientes. Fazem Optar por soluções que ofereçam experiência atrativa e simplificada. Atentar ao fato de cadastrar a agenda compatível com os serviços. Acompanhar o sucesso da divulgação junto aos clientes. Estar de prontidão quando da chegada do cliente. Ofertar ao cliente o agendamento do próximo atendimento. "Como faço pra melhorar minha rotina e meus resultados?" "O uso dessa plataforma é tão amigável!" "Agora estou bem apresentada na internet!" "Vou agradar com um bombom. Um mimo ajuda a fidelizar..." "Preciso divulgar melhor meus serviços na internet". "Que beleza! Nela eu consigo divulgar serviços e captar clientes." "Não vejo a hora de receber os primeiros agendamentos!" "Será que ele vai aceitar já agendar o atendimento do mês que bem? Pensa & Fala "Como facilitar o agendamento para o meu cliente?" "Nossa o agendamento me ajuda a planejar meu dia" "Opa! Já tenho alguns horários agendados!" "Ah se todos os dias tivem clientes como hoje, seria uma benção!"

segurança

ansiedade

entusiasmo

antigos também.

Divulgar a plataforma como meio de agendamento aos clientes

entusiasmo

traquilidade

Sempre ofertar outro agendamento no final do atendimento.

gratidão

empolgação

entusiasmo

esperanca

divulgação realmente eficiente.

Explorar todos os recursos disponíveis na plataforma, para ter uma

insegurança

ansiedade

nervosismo

Oportunidades &

Positivo

Neutro

Negativo

Contratar uma plataforma que contemple divulgação e

agendamento, buscando alavancar seu negócio.