**Persona 1**

Nome: Maria

Profissão: Fotógrafa

Idade: 23

Estado financeiro: Estável

Formação: Design

O que faz: Atualmente Maria está empregada em um estúdio de fotografia localizado na cidade de São Paulo, recém formada pensa em adquirir novos equipamentos para trabalhar aos finais de semana como freelancer em casamentos e eventos.

Quais problemas enfrenta: Maria precisa adquirir seus equipamentos, em especial uma câmera melhor, porém não consegue utilizar seu cartão de crédito em decorrência do limite fornecido pelo banco.

Como podemos ajudar: Podemos ajudar Maria a empreender em sua idéia através da concessão do crédito necessário para os equipamentos.

**Persona 2**

Nome: Luiz

Profissão: Professor

Idade: 38

Estado financeiro: Estável

Formação: Química

O que faz: Luiz é professor de química em dois colégios diferentes na cidade de Porto Alegre. Como sua mulher está grávida ele está no processo de adquirir uma casa nova para viver de forma mais confortável com sua família.

Quais problemas enfrenta? Luiz precisa de mais dinheiro do que possui em sua conta corrente atual para poder dar entrada na casa que encontrou.

Como podemos ajudar? Podemos oferecer condições especiais para o financiamento da nova moradia, melhor do que as apresentadas pelas demais financeiras.

**Persona 3**

Nome: Jairo

Profissão: Aposentado

Idade: 60

Estado financeiro: Endividado

Formação: Sem formação

O que faz

Quais problemas enfrenta?

Como podemos ajudar?

**LINHA DE DIÁLOGO GENÉRICA**

Olá, eu sou o Marvin :D Estou aqui para poder ajudar você a ter acesso ao nosso crédito de forma fácil e segura!

Antes de mais nada, gostaria de saber se você já é cadastrado.

|  |  |
| --- | --- |
| Cadastrado | Não cadastrado |
| Muito bem! Para podermos começar a trabalhar juntos insira abaixo os seus dados  *cpf e senha* | Para podermos começar a trabalhar juntos, como gostaria de ser chamado?  *nome\_usuário*  Muito bem *nome\_usuário*, para podermos seguir adiante gostaria de saber sua idade.  *idade\_usuário*  Beleza!! |

Agora já consigo te ajudar melhor!

**LINHA DE DIÁLOGO 1 - JOVENS**

**Bom, a gente precisa fazer uma simulação. Você sabe o que é uma simulação?**

**\*se a resposta for não, abre um vídeo explicativo. Se sim, continua fluxo**

\*Se cadastrado o usuário confere os dados, se não o sistema pergunta os dados que faltam(CPF, email)

Boaaa!

Para dar continuidade na proposta precisaremos de mais alguns dados.

Juro que está quase acabando :P

\*Pedir: classe profissional, renda, data do primeiro pagamento, método de pagamento, valor desejado, motivo do empréstimo e número de parcelas.

Só um instante ;)

\*ENTRA A SIMULAÇÃO

|  |  |
| --- | --- |
| Aprovado | Não aprovado |
| :D  De acordo com o que eu analisei, tenho essa ótima proposta para você!  (APRESENTA A PROPOSTA)  (Lembrar da flexibilidade do valor caso seja possível na situação do cliente)   |  |  | | --- | --- | | Cliente aceita | Cliente nega | | (emoji festa)  Será um prazer trabalhar com você *nome\_usuario*  (joinha)  Vamos seguir adiante então…  (seguimento abaixo da tabela) | ;-;  Poxa *nome\_usuario*, que pena que não conseguimos trabalhar juntos dessa vez…  Poderia me mandar um feedback de como eu poderia melhorar o meu serviço? :\*  (caixa para o cliente enviar mensagem) | | ;-; Conforme as políticas e análises que me foram passadas, infelizmente não posso lhe auxiliar nesse momento.  Entendo que isso pode ser bem chato mas peço que não fique frustrado, garanto que se tentar novamente no futuro vou poder lhe fornecer um suporte melhor :D  Agradeço muito pela sua preferência e mais ainda pela compreensão!  Marvin |

Agora irei lhe explicar como funciona o restante do processo, estamos mais perto do que nunca.

*nome\_usuário*, seguiremos alguns passos.

Primeiramente, vamos confirmar o seu cadastro.

São esses os seus dados? (APRESENTAR DADOS JÁ FORNECIDOS)

Seguindo voc…

Quase me esqueci de perguntar o seu telefone *nome\_usuario*(emoji boca aberta)

(INFORMA O CELULAR, MANDAR MENSAGEM PARA CELULAR “*nome\_usuario*, agora estamos conectados pelo whats também. Abraço, Marvin!”)

Precisarei de alguns documentos, eles são importantes para podermos manter a segurança e evitarmos problemas.(emoji policial)

Identidade ou CNH

Comprovante de residência

Contracheque

Lembramos que eles são importantes para manter a sua segurança.

*nome\_usuario*, pegue o seu celular, lhe enviei uma mensagem contendo os próximos passos ;D

(MENSAGEM NO CELULAR CONTENDO: DESCRIÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE SERÃO NECESSÁRIOS, LINK E UMA MÃO APONTANDO PRO LINK “CLIQUE AQUI”)

(VALIDAR DOCUMENTOS, SE NÃO FOREM ENVIADOS EM 5 MINUTOS PERGUNTAR SE A MENSAGEM FOI ENVIADA OU NÃO, SE NÃO ENVIAR DE NOVO)

*nome\_usuario* recebi os seus documentos ;)

Estamos quase lá!

Agora precisamos decidir qual a melhor para eu lhe enviar o contrato, *nome\_usuario*. (BOTÕES DE ESCOLHAS: envio correio, motoboy, e-mail ou retirar em loja)

Demais! Não se preocupe, os passos restantes virão descritos junto do contrato.

Espero vê-lo novamente *nome\_usuario*!

Foi um prazer te ajudar até aqui.

Abraço do seu parceiro, Marvin! :D

**LINHA DE DIÁLOGO 2 - IDADE NEUTRA**

**LINHA DE DIÁLOGO 3 - TERCEIRA IDADE**

\*Se cadastrado o usuário confere os dados, se não o sistema pergunta os dados que faltam(CPF, email)

Para dar continuidade na proposta precisaremos de mais alguns dados.

\*Pedir: classe profissional, renda, data do primeiro pagamento, método de pagamento, valor desejado, motivo do empréstimo e número de parcelas.

Por favor, aguarde.

\*ENTRA A SIMULAÇÃO

|  |  |
| --- | --- |
| Aprovado | Não aprovado |
| *nome\_usuario,*  Com base nas análises essa é a proposta que consigo lhe fazer no momento.  (APRESENTA A PROPOSTA)  (Lembrar da flexibilidade do valor caso seja possível na situação do cliente)   |  |  | | --- | --- | | Cliente aceita | Cliente nega | | Parabéns, *nome\_usuario*  A partir de agora trabalharei para lhe auxiliar a concluir o processo.  (seguimento abaixo da tabela) | *nome\_usuario*  Infelizmente não será desta vez que trabalharemos juntos.  Se possível, gostaria de saber as razões para sua decisão.  (caixa para o cliente enviar mensagem) | | *nome\_usuario* Conforme as políticas e análises que me foram passadas, infelizmente não posso lhe auxiliar nesse momento.  Compreendo que é uma situação frustrante, mas gostaria de lembrar que isso não significa que existem problemas relacionados a algum tipo de inadimplência. Garanto que se tentar novamente no futuro poderei lhe fornecer um suporte melhor :D  Agradeço muito pela sua preferência e espero poder trabalhar com você em outro momento.  Marvin. |

Lhe explicarei como funcionará o processo de agora em diante.

*nome\_usuário*,a seguir.

Precisarei que fique com seu celular a mão, ele será necessário para uma das etapas.

(DELAY NA RESPOSTA)

Poderia me informar o seu número de telefone? Irei lhe enviar uma mensagem para checar se está tudo correto para darmos procedência.

(ENVIA MENSAGEM PARA O CELULAR INFORMADO)

Primeiramente, vamos confirmar o seu cadastro.

São esses os seus dados? (APRESENTAR DADOS JÁ FORNECIDOS)

Seguindo voc…

Quase me esqueci de perguntar o seu telefone *nome\_usuario*(emoji boca aberta)

(INFORMA O CELULAR, MANDAR MENSAGEM PARA CELULAR “*nome\_usuario*, agora estamos conectados pelo whats também. Abraço, Marvin!”)

Precisarei de alguns documentos, eles são importantes para podermos manter a segurança e evitarmos problemas.(emoji policial)

Identidade ou CNH

Comprovante de residência

Contracheque

Lembramos que eles são importantes para manter a sua segurança.

*nome\_usuario*, pegue o seu celular, lhe enviei uma mensagem contendo os próximos passos ;D

(MENSAGEM NO CELULAR CONTENDO: DESCRIÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE SERÃO NECESSÁRIOS, LINK E UMA MÃO APONTANDO PRO LINK “CLIQUE AQUI”)

(VALIDAR DOCUMENTOS, SE NÃO FOREM ENVIADOS EM 5 MINUTOS PERGUNTAR SE A MENSAGEM FOI ENVIADA OU NÃO, SE NÃO ENVIAR DE NOVO)

*nome\_usuario* recebi os seus documentos ;)

Estamos quase lá!

Agora precisamos decidir qual a melhor para eu lhe enviar o contrato, *nome\_usuario*. (BOTÕES DE ESCOLHAS: envio correio, motoboy, e-mail ou retirar em loja)

Demais! Não se preocupe, os passos restantes virão descritos junto do contrato.

Espero vê-lo novamente *nome\_usuario*!

Foi um prazer te ajudar até aqui.

Abraço do seu parceiro, Marvin! :D