

## Persona / Mapa de Empatia

### PERSONA



### CLIENTE PESSOA



**NOME** OSVALDA

**IDADE** 63 ANOS

**HOBBY** Tricotar

**TRABALHO** Enfermeira

#### PERSONALIDADE

Carismática,  
Educada,  
Empática,  
Muito organizada

#### SONHOS

Aposentar;  
Ter netos;  
Viajar o mundo.

#### OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

##### OBJETOS

- Celular e Computador : Usa em todos os ambientes:
  - Casa: Lazer e comunicação
  - Trabalho: Organização de prontuários e documentos.
- WhatsApp: Comunicação
- Instagram: Divulgação e Lazer

##### LUGARES

- Casa;
- Hospital/Clinica
- Supermercado
- Shopping
- Igreja

#### OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

- Ter maior controle do que ela tem em sua residência, de acordo com a quantidade e validade.
- Obter de maneira fácil uma lista de compras específica pras suas necessidades de reposição
- Evitar desperdícios

#### COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

- Com respeito e educação;
- Procurando ouvir as necessidades do usuário;

### PROPOSTA DE VALOR

