

# PERSONA



**NOME** Marcos Vieira

**IDADE** 31 anos

**HOBBY** Reunir amigos e família, cozinhar, conhecer lugares e assistir filmes.

**TRABALHO** Consultor de viagens

## PERSONALIDADE

Extrovertido, curioso, persistente, organizado e disciplinado

## SONHOS

Ter uma vida financeira estável, poder oferecer mais conforto para sua família, ter a casa própria e viajar para vários lugares do mundo.

## OBJETOS E LUGARES

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

Durante seu trabalho utiliza o celular e o computador para realizar pesquisas de lugares e para montar roteiros de viagens, além de realizar ligações e enviar mensagens para fazer negociações de preços com fornecedores e para conversar com seus clientes.

## OBJETIVOS CHAVE

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

- Divulgar seu trabalho
- Conquistar novos clientes que queiram facilitar a organização de suas viagens
- Aumentar seus ganhos
- Trazer experiências únicas e simplificadas aos seus clientes

## COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

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

*Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?*

Devemos oferecer a ela o espaço que deseja para divulgar seu trabalho de forma simples, transparente e por um preço justo que traga bons retornos para ambos. Essa pessoa fica feliz quando se sente acolhida e escutada e quando percebe que a parceria é confiável e vai trazer bons retornos

## NUNCA DEVEMOS

*O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa?*

*Que tipo de atitude ela não suporta?*

*O que deixa essa pessoa furiosa?*

- Não devemos deixar de cumprir nossas obrigações com o serviço e nem omitir dados sobre seus anúncios.
- Ela não suporta injustiça e que seu trabalho seja menosprezado.
- Ela fica furiosa com mentiras e falta de transparência no trabalho