

Nome: Zé Pasteleiro

Idade: 69 Anos:

Mapa de Empatia

O Pensa e Sente?

- Preciso melhorar a qualidade do atendimento;
- Preciso encontrar formas de atrair e fidelizar novos clientes.

O Que Ouve?

- Parentes lhe dizendo para se aposentar;
- Clientes reclamando de cobranças erradas feitas pelos funcionários.

O Que Fala e Faz?

- Quero recuperar meus clientes!
- Quero melhorar a qualidade do serviço e dos produtos oferecidos pela minha lanchonete!

O Que Vê?

- Clientes deixando de frequentar a lanchonete;
- Funcionários cometendo erros na hora de registrar e cobrar o consumo dos clientes.

Quais São Suas Dores?

- Estou perdendo dinheiro por conta de problemas de administração.

Quais São as Necessidades?

- Preciso de um sistema web que me ajude a administrar minha lanchonete.