

The Climate Stalker

Criar um novo negócio

Cliente – Mercado

Segmentação de Mercado

Psicologia	
Variável 1	Variável 2
Sistemático	Inovador
Caótico	Tradicionalista

Matriz dos Segmentos de Clientes Priorizados



Comportamental	
Variável 1	Variável 2
Prefere a previsibilidade	Preocupação climática
Lida bem com o incerto	Negacionista

Matriz dos Segmentos de Clientes Priorizados



Geográfica	
Variável 1	Variável 2
Residente em região com clima instável	Residente em região de acidentada
Residente em região com clima estável	Residente em região plana

Matriz dos Segmentos de Clientes Priorizados



Tipo de Cliente	
Variável 1	Variável 2
Faz parte do agronegócio	É um orgão público
Não faz parte do agronegócio	Não é um orgão público

Matriz dos Segmentos de Clientes Priorizados



Demográfica	
Variável 1	Variável 2
Reside na Cidade e trabalha no Campo	Reside no Campo e trabalha na cidade
Reside no campo e não trabalha no campo	Reside na cidade e não trabalha no campo

Matriz dos Segmentos de Clientes Priorizados



Persona



Antônio Vieira de Oliveira

50 anos, Agrônomo

Estado Civil: Casado

Renda Mensal (R\$): 50000,00

Escolaridade: Ensino Superior

Cidade: Goianésia

Homem do campo, com mãos calejadas, rugas no rosto e barriga acentuada. Fala alto com sotaque carregado. Carrega em si um orgulho de falar errado sua língua natal. Está sempre com dois celulares de ultima geração. Em sua fazenda, tem estufas de alta tecnologia.

“Meus peão são lredo, e as ventania são ligeiras!”

Hábitos e comportamentos

Bon vivant, apreciador de whisky e churrasco, quando não esta trabalhando, assiste futebol em uma TV de 50 polegadas posicionada em torno de sua piscina. Rígido com seus filhos e esposa, da mesma forma que é com os peões da sua fazenda. Possui coleção de armas em sua casa, cerca de 20 câmeras e um bunker-cofre. Gosta de mulheres de lingeries que posam em yatchs e carros de luxo.

#Extrovertido
#Autoritário
#Questionador
#Desconfiado
#Humor instável
#Agressivo
#Conservador
#Moralista
#Negacionista

Fluência Digital

Usando computador



Usando smartphone



Usando aplicativos



Comprando pela internet



Redes Sociais



Rotina



Manhã

Se dedica inteiramente a sua lavoura.



Tarde

Se dedica inteiramente a sua lavoura.



Noite

Assite TV com sua família enquanto checa seu dispositivo móvel intermitentemente até dormir.

Quem influencia

Família



Avaliação de outros clientes

Amigos



Mídia tradicional

Colegas de trabalho



Redes sociais utilizadas

Especialistas



Ganhos

- Prever melhor o clima em sua região
- Cobrir sua estufa em tempo hábil, antes das chuvas
- Receber alertas de condições extremas de clima
- Melhorar agilidade de seus funcionários
- Viver com menos preocupação
- Reduzir prejuízos em sua produção
- Ter maior controle do ambiente externo

Desafios

- Falta de comunicação entre os dispositivos
- Equipamentos alagados com chuvas torrenciais
- Dificuldade de instalar e configurar dispositivos
- Não funcionar na precisão esperada

Reflexões

Dúvidas ou objeções

Será que me informa sobre a direção do vento?
Será que informa sobre a força do vento e de chuvas?
Será que informa a quantidade de raios que caíram nas últimas horas?
Será que é difícil de instalar?
Qual o valor dos planos e do equipamento?
Será que funciona mesmo????
Será que o equipamento não da problema?
Será que tem que configurar alguma coisa?

Aborrecimentos que devem ser evitados

Excesso de jargões.
Manuais complexos.
Falta de pós venda.
Falta de suporte.
Enviar equipamento sem bateria ou descarregado.
Deixar de responder em qualquer canal.
Atendimento por chatbot com clientes fidelizados.
Demonstrar insegurança e falta de capacidade técnica em dúvidas enviadas.

Experiência ideal e como o negócio ajuda

Mesmo antes de receber seu produto no aplicativo, receberá informações detalhadas de outras estações no perímetro, bem como a previsão do tempo. Ao receber o equipamento o cliente fará uma pré instalação, montando algumas peças necessárias para a sustentação. Antes da instalação permanente, irá sincronizar o equipamento por aproximação e clicando um botão com bip de feedback .

Jornada do Cliente



Persona do Negócio

Antônio Vieira de Oliveira

50 anos, Agrônomo

Homem do campo, com mãos calejadas, rugas no rosto e barriga acentuada. Fala alto com sotaque carregado. Carrega em si um orgulho de falar errado sua língua natal. Está sempre com dois celulares de ultima geração. Em sua fazenda, tem estufas de alta tecnologia.

Ganhos

- Prever melhor o clima em sua região
- Cobrir sua estufa em tempo hábil, antes das chuvas
- Receber alertas de condições extremas de clima
- Melhorar agilidade de seus funcionários
- Viver com menos preocupação
- Reducir prejuízos em sua produção
- Ter maior controle do ambiente externo

Desafios

- Falta de comunicação entre os dispositivos
- Equipamentos alagados com chuvas torrenciais
- Dificuldade de instalar e configurar dispositivos
- Não funcionar na precisão esperada

Antes				
Objetivo da ação	Ações do Cliente	Pontos de Contato	Estado Emocional	Oportunidades
Descoberta	Usa o instagram para ver variedades diversas	Vê fotos de suas filhas que moram na cidade, faz scroll e passa por vários conteúdos, lendo as legendas de perfis que contêm tecnologias agrícolas.	Em cada 5 publicações uma sempre é patrocinada, esse é o momento que o cliente entra em contato.	 Neutro
Consideração	Conforme consome as fotos do perfil, lê os comentários	Lê comentários em busca de reclamações ou insatisfação dos clientes.	Legendas estimulam o cliente a acessar um link in-bio e mandar mensagens privadas	 Satisfeito
Decisão	Acessar o link da playStore	Busca o link da playStore, baixa o aplicativo, o instala e o degusta.	O próprio aplicativo	 Entusiasmado

Durante					
Objetivo da ação	Ações do Cliente	Pontos de Contato	Estado Emocional	Oportunidades	
Compra e pagamento	Vê preços de planos e contratos	Lê informações detalhadas sobre planos afim de encontrar o que mais se adequa á suas necessidades, ao selecionar um plano, lê cuidadosamente seu contrato e termos.	Explanação detalhada sobre todos os aspectos e especificações do serviço e do equipamento.	 Entusiasmado	Demonstrar os itens que serão enviados no pacote, link de tutorial sobre como adicionar várias contas, mostrar as vantagens da aquisição do plano premium, interar o cliente do quanto exclusivo é o produto que ele está adquirindo. Exclusivo quanto o próprio cliente.
Entrega	Tem desejo que seu produto chegue rapidamente e integral.	Lê E-mail de confirmação e de agradecimento sobre a aquisição do produto, se intera sobre quanto tempo o produto chegará. A posteriori recebe a entrega dos correios.	Caixa com manual com apresentação e formas de contato com a empresa desenvolvedora.	 Entusiasmado	Feedback com E-mail de parabenização no momento que o cliente sincroniza o equipamento com seu dispositivo móvel, contendo links de tutoriais.
Uso	Sincronização e instalação física do equipamento	Visualiza o manual de instalação física recebida por E-mail, também manuseia o manual físico do produto, instala o equipamento no local mais adequado indicado pelo manual, recebe dados imediatamente.	Habilita chat de suporte técnico dentro do aplicativo do dispositivo móvel.	 Entusiasmado	Mostrar prontidão humana no chat de suporte com equipe altamente qualificada, mitigando qualquer sentimento de desistência/devolução.

Depois					
Objetivo da ação	Ações do Cliente	Pontos de Contato	Estado Emocional	Oportunidades	
Avaliação	Dizer que está tudo funcionando ou não.	Acessa a aba do chat de suporte para dizer que funcionou ou que não conseguiu finalizar a instalação, após o envio dos dados coletados pelo equipamento, pop-up da playStore sobre sua satisfação.	Contato com clientes via PlayStore, respondendo questões ou mitigando possíveis insatisfações.	 Neutro	Respostas rápidas das avaliações tanto positivas quanto negativas com reforço sobre os canais de contato e suporte do produto.
Suporte, troca e devolução	Entra em contato em algum canal de atendimento.	Usa aba de chat de suporte interno da aplicação. Envia um E-Mail a equipe de suporte ou vendas. Envia comentário na loja virtual. Envia comentário em foto de perfil da empresa. Envia mensagem privada.	Respostas personalizadas, atendimento humano sem respostas automáticas. Respostas mais acuradas.	 Satisfeito	Fidelização emocional do cliente. Reforçar confiança no produto e na equipe desenvolvedora. Educação sobre o produto e reapresentação do escopo do produto. Vantagens únicas que o cliente terá com esse produto.
Lealdade e advocacia	Cliente indica.	Sugere o produto na cooperativa que faz parte, para vizinhos e amigos. Faz comentários positivos e curte fotos no perfil do Instagram. Faz comentários e avalia positivamente na loja virtual.	Respostas de agradecimento	 Entusiasmado	Agilidade para agradecer o cliente personalizando sua experiência. Reforço sobre canais de informação e suporte. Educação sobre o produto sugerindo que compre mais equipamentos de forma ainda mais facilitada e que influencie vizinhos e amigos que também façam o mesmo.