

# Mapeamento da Jornada do Cliente

1

Decida a persona do cliente-alvo e o escopo da jornada a ser explorada hoje. Dê-lhes uma representação visual, nome e descrição.

2

Use post-its para construir uma história por trás, incluindo os motivos do cliente para realizar essa jornada específica.

3

Idealmente, 1 persona = 1 mapa de jornada. Duplique essas páginas para repetir o exercício para outra persona.



Proto persona 2  
Albertina



## Informações Demográficas

- Gênero Feminino
- 40 anos
- Psicóloga
- Mora com marido e filho
- Trabalha num hospital universitário



## Uma frase que diria:

“Preciso resolver essa pendência!”



## Características

- Dedicada
- Ética
- Preocupada



## Comportamentos

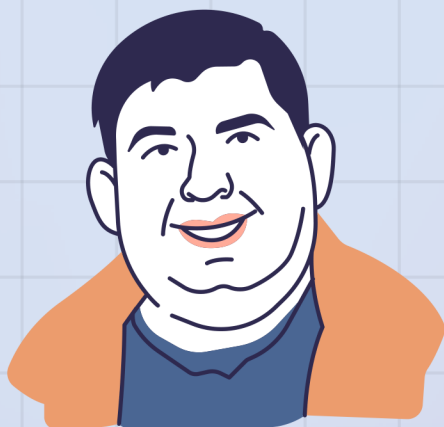
- Ama ficar com o filho de 5 anos;
- Está constantemente ajudando as pessoas;
- Se sente pressionada com seus afazeres do lar e do trabalho;
- Está sempre buscando aprender coisas novas fora da sua área.



## Necessidades e Objetivos:

- Deseja estar mais próxima da família;
- Tem o objetivo de continuar a estudar (fazer doutorado ou concurso);
- Quer se desenvolver mais no seu trabalho;
- Quer dar conforto aos seus familiares

# Mapeamento da Jornada do Cliente



Proto persona 1  
Joaquim Filho

1

Decida a persona do cliente-alvo e o escopo da jornada a ser explorada hoje. Dê-lhes uma representação visual, nome e descrição.

2

Use post-its para construir uma história por trás, incluindo os motivos do cliente para realizar essa jornada específica.

3

Idealmente, 1 persona = 1 mapa de jornada. Duplique essas páginas para repetir o exercício para outra persona.



## Informações Demográficas

- Gênero Masculino
- 47 anos
- Divorciado / Mora sozinho
- Coordenador da Residência Médica do HC/UFPE



## Uma frase que diria:

“Não gosto de surpresas!”



## Características

- Proativo
- Persistente
- Inflexível



## Comportamentos

- No seu tempo livre, gosta de jogar videogames
- É extremamente comprometido com o seu trabalho
- Demora a aceitar algumas mudanças
- "Veste a camisa" do que participa e acredita



## Necessidades e Objetivos:

- Deseja ter uma rotina menos corrida no trabalho
- Almeja organizar os procedimentos do seu setor
- Quer adotar um cachorro
- Quer fazer um Pós-Doutorado em sua área