

# ZOÉ, CONSOMMATRICE EXIGEANTE

**Nom** : Zoé

**Âge** : 29 ans

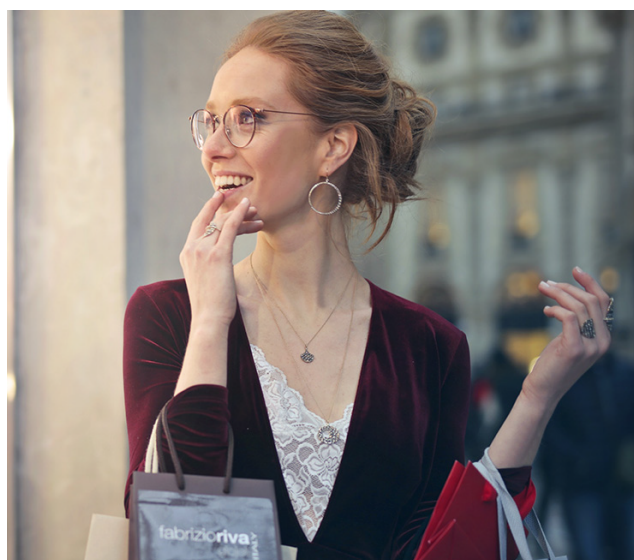
**Région** : Montréal

**Occupation** : Designer jr.

**Profil** : Besoin de contrôle

## BIO

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Phasellus sed tellus mi. Vestibulum ut tristique nunc. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae. sed tellus mi. Vestibulum ut tristique nunc.



Je magasine en ligne longtemps avant de me déplacer. Ça me stresse de voir les vendeuses qui m'attendent.

## BUTS

Ce qu'ils souhaitent accomplir par cette expérience

## MOTIVATIONS

Les émotions qui les poussent à l'action

## FACTEURS D'ENGAGEMENT

Élément déclencheur qui mène l'utilisateur à interagir avec le produit ou le service

## POINTS DE FRICTION

Où les frustrations et obstacles qui freinent leurs actions

## BESOINS & ATTENTES

les outils et informations qu'ils s'attendent à recevoir pour accomplir leurs buts

## APTITUDES

Ce qu'ils sont aptes et disposés à faire

## COMPORTEMENTS

Comportements de l'utilisateur lors de l'interaction avec le produit ou service

## DISPOSITIFS ET ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE

Usage d'Internet



Applications mobiles



Réseaux sociaux



## POINTS DE CONTACT

Point de contact, dispositifs et environnement. Sert à définir la relation de l'utilisateur avec les technologies ainsi que leur degré d'expertise dans leur utilisation.

## RELATION AVEC L'ORGANISATION

Définir les facteurs d'attachement et le degré de fidélité de l'utilisateur à l'égard de la marque et des produits et services déjà offerts

## SCÉNARIO TYPIQUE

Le scénario typique décrit l'action usuelle qui mène le persona à interagir avec le système

## SCÉNARIO CRITIQUE

Le scénario critique, quant à lui, décrit la situation qui mène le persona à cesser l'interaction avec le système

