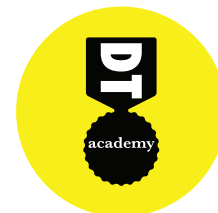


PERSONA



NOME: ANA SILVA

IDADE: 25 ANOS

HOBBY: FOTOGRAFIA

TRABALHO: DESIGNER DE INTERIORES

PERSONALIDADE: ANA É UMA PESSOA CRIATIVA, SOCIÁVEL E EMPÁTICA. TEM UM OLHAR ESTÉTICO APURADO E GOSTA DE PASSAR TEMPO COM AMIGOS E FAMÍLIA.

SONHOS: SONHA EM ALCANÇAR SUCESSO EM SUA CARREIRA E VIAJAR PELO MUNDO EXPLORANDO NOVAS CULTURAS.

OBJETOS E LUGARES

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

Objetos físicos: Câmera fotográfica (utiliza em viagens para capturar momentos especiais), cadernos (utiliza para fazer esboços de projetos);

Objetos digitais: Computador (utiliza para apresentar seus projetos aos clientes), celular (utiliza para se comunicar com os clientes), softwares para criação de designs, redes sociais como LinkedIn, Pinterest, Instagram para compartilhar seu trabalho e buscar inspirações.

OBJETIVOS CHAVE

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

O objetivo da Ana ao utilizar o site é encontrar roupas que se adequem ao seu estilo profissional e a sua personalidade criativa. Utilizar o site de loja online é ideal para ela devido a sua rotina que não a permite ter muito tempo para compra de roupas em lojas físicas, pois isso permite que ela compre o que precisa de qualquer lugar a qualquer hora.

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 recomendações personalizadas para que ela não gaste muito do seu tempo procurando por opções que se adequem ao seu estilo, além de ter uma navegação intuitiva para que o processo de compra seja facilitado. Um comportamento que a deixaria feliz seria estarmos disponíveis para oferecer um suporte e orientações sempre que necessário, tirando suas dúvidas sobre a política e os produtos da loja.

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?

Uma atitude que não devemos fazer é pressioná-la no ato da compra. Ela não suportaria que oferecêssemos um atendimento sem demonstrar um interesse genuíno e desinteressado. Essa pessoa ficaria furiosa se informações incorretas sobre os produtos e sobre a data de entrega fossem mostradas no site.