

## PERSONA - NICOLLY

### 1. Persona: Marina Maia - “A Profissional Sobrecarregada”

#### Dados Demográficos:

- **Idade:** 35 anos
- **Gênero:** Feminino
- **Profissão:** Dona de um salão de beleza
- **Estado civil:** Casada, um filho
- **Localização:** Fortaleza, CE
- **Renda:** R\$ 5.000,00/mês
- **Educação:** Ensino Médio Completo

#### Sobre a Marina:

Marina desde sempre é apaixonada pelo universo da beleza. Começou atendendo amigas e familiares em casa, e, há 11 anos, abriu seu próprio salão, com os seguintes serviços: Cabeleleira, Designer de Sobrancelhas, Depiladora, e Maquiadora. Ela é dedicada e gosta de estar sempre atualizada com tendências e técnicas. Apesar de dominar a parte técnica, Marina sente dificuldades em organizar os agendamentos, lidar com esquecimentos de clientes e perder tempo confirmando horários via WhatsApp.

#### Objetivos:

- Ter mais controle e organização dos horários do salão.
- Reduzir faltas e atrasos de clientes.
- Oferecer uma experiência mais moderna e prática para suas clientes, com agendamento online.
- Liberar mais tempo para se dedicar ao atendimento e capacitação da equipe.

#### Dores:

- Perda de clientes por dificuldade em encaixar horários.
- Falta de integração entre a agenda de papel, WhatsApp e Instagram.
- Dificuldade em manter o histórico de clientes e preferências de serviços.
- Lidar com clientes que esquecem horários ou desmarcam de última hora.

#### Canais Digitais:

- Instagram (principal vitrine e canal de atração)
- WhatsApp (para contato direto e agendamentos)
- Facebook (ainda ativo, mas com menos movimento)
- Google Meu Negócio (para avaliações e localização)

**Solução ideal:**

Um sistema de agendamento online fácil de usar, integrado ao WhatsApp e Instagram, com confirmação automática, lembretes por mensagem e possibilidade de as clientes escolherem o serviço. Se possível, com controle financeiro e histórico de atendimentos.