

César Augusto de Fázio



PERSONA 1

SARA, DONA DE CASA

OBJETIVO

Comprar produtos para repor o que falta em casa e comprar novidades que gerem experiências.



IDADE E CONTEXTO

35, casada, 1 filho

SALÁRIO

—

MOTIVAÇÕES

Quer experimentar produtos novos para compartilhar experiências com amigos e família

DESAFIOS

A curiosidade por novos produtos e experiências leva a compras impulsivas.

HÁBITOS DE COMPRA

Às vezes esquece os itens essenciais e acaba optando por itens de decoração, roupas ou eletrônicos de última hora, que não estavam no plano original

PERSONA 2

MANUEL, TRABALHADOR
HOME OFFICE

OBJETIVO

Comprar pelo melhor preço,
alcançar a melhor
oportunidade, comprar o
produto certo.



IDADE E CONTEXTO

30, solteiro, mora com a
namorada

SALÁRIO

R\$ 6.500

MOTIVAÇÕES

Descontos e ofertas
"imperdíveis" são gatilhos,
pois se sente no "dever" de
aproveitar a oportunidade,
independentemente da
necessidade real do produto.

DESAFIOS

Além de esquecer o que
comprar, quando lembra, só
quer comprar com desconto,
levando a uma pesquisa por
novas lojas até achar o melhor
desconto; então descobre que o
preço da Black Friday é mais
alto do que fora dela.

HÁBITOS DE COMPRA

É atraído por descontos, cupons
e compras práticas; compra
buscando valor a longo prazo no
preço, não na necessidade do
produto.

Mapa de Jornada do Usuário

	ASSIMILAÇÃO	ATRAÇÃO	ARGUIÇÃO	AÇÃO	APOLOGIA
OBJETIVOS	<p>Percebe que um item básico está acabando</p>	<p>Tenta fazer uma lista mentalmente, ou, em algumas ocasiões, anota alguns itens em um pedaço de papel ou no celular.</p>	<p>Pesquisa de loja em loja ou acessa sites de compras online.</p> <p>Ele entra no "modo automático", pegando itens de forma desorganizada, atraído por promoções e anúncios.</p>	<p>Realiza compra de alguns itens essenciais e outros itens que chamaram sua atenção, seja por serem desconto ou novidade.</p>	<p>Ao verificar as compras, percebe que esqueceu algo.</p> <p>Percebe também que o saldo bancário está deixando a desejar.</p>
NECESSIDADES	<p>Assegurar-se dos itens que estão faltando em casa, com a família e checando a despensa</p>	<p>Garantir que tudo o que falta e é necessário será comprado</p>	<p>Busca pelos melhores preços, promoções e oportunidades</p>	<p>Compra de itens essenciais e itens não-essenciais</p>	<p>Verificar o quê realmente foi comprado e economizado</p>
SENTIMENTOS E PENSAMENTOS	<div><p>Intenção e responsabilidade com a família e o lar</p><p>"Ah, preciso comprar isso. Lembro-me de adicionar na minha lista de compras."</p></div>	<div><p>Sensação de controle e confiança</p><p>"Sei o que é preciso comprar quando sair de novo".</p></div>	<div><p>Desejo de encontrar a melhor oferta</p><p>"Olha que legal essa luminária!" "Olha esse desconto de 30%!"</p></div>	<div><p>Impulso Sensação de oportunidade Sensação de conquista</p><p>"Olha só o que eu achei!" "Eu encontrei algo maravilhoso!" "Na promoção dizia que estava mais barato!"</p></div>	<div><p>Susto Apreensão Sensação de derrota Frustração Perda de dinheiro</p><p>"Esqueci o [item essencial]! Vou ter que voltar lá e comprar!" "Meu saldo bancário está baixo de novo! Vou ter que economizar de novo esse mês!"</p></div>
OPORTUNIDADES	<p>Descobrir que itens faltam e quando faltam</p>	<p>Memorizar itens a comprar</p>	<p>Encontrar bons preços e oportunidades de compra</p>	<p>Comparação entre gastos da semana anterior para a atual</p>	<p>Saber se a compra realizada foi boa e dentro do orçamento</p>

Jobs To Be Done

	ASSIMILAÇÃO	ATRAÇÃO	ARGUIÇÃO	AÇÃO	APOLOGIA
DESCRIÇÃO	<p>COMO comprador QUERO verificar os itens que faltam PARA QUE não falte nada em casa</p>	<p>COMO comprador QUERO listar todos os produtos a comprar PARA QUE possa comprar e trazer para casa</p>	<p>COMO comprador QUERO encontrar as melhores promoções PARA QUE eu possa economizar mais E comprar mais</p>	<p>COMO comprador QUERO comprar novos itens PARA QUE não faça falta em casa E tenha novas experiências</p>	<p>COMO comprador QUERO verificar as minhas compras PARA QUE eu saiba se realmente comprei o que me comprometi a comprar</p> <p>COMO comprador QUERO verificar minha conta bancária PARA QUE eu saiba o quanto gastei e o quanto me resta</p>
JOB FUNCIONAL	<p>Assegurar-se dos itens que estão faltando em casa, com a família e checando a despensa</p>	<p>Garantir que tudo o que falta e é necessário será comprado</p>	<p>Busca pelos melhores preços, promoções e oportunidades</p>	<p>Compra de itens essenciais e itens não-essenciais</p>	<p>Verificar o quê realmente foi comprado e economizado, saber se algo foi esquecido para comprar de novo</p>
JOB EMOCIONAL	<p>Demonstrar minha consideração com minha família Aprovação Conexão</p>	<p>Sensação de controle Confiança Segurança</p>	<p>Desejo de encontrar a melhor oferta Desejo de encontrar um produto novo e interessante</p>	<p>Impulso Sensação de oportunidade Sensação de conquista</p>	<p>Alívio de ansiedade Desejo de garantir que as compras foram realizadas com sucesso Desejo de verificar o quanto foi economizado/desperdiçado</p>
JOB SOCIAL	<p>Conexão com a família Mostrar minha disponibilidade</p>	<p>Permitir a colaboração de membros da família na hora de decidir o que comprar</p>	<p>Trazar o que pediram e o que eu preciso Trazar algo novo que encante a todos e proporcione uma nova experiência</p>	<p>Mostrar consideração pela família ao realizar compras Entregar itens interessantes para gerar experiência positiva compartilhada</p>	<p>Demonstrar responsabilidade com os afazeres e finanças Ser reconhecido como alguém que sabe fazer boas compras</p>