

**PERSONA**

# O QUE É UMA PERSONA?

Elas são as **representações do cliente ideal**, baseadas em pesquisas de mercado e em dados reais dos clientes atuais.

**Elas ajudam a entender quem são de fato os clientes**, e auxiliam na criação de conteúdos baseados em necessidades específicas, comportamentos e hábitos desses clientes. Podem existir uma ou mais personas, dependendo da marca e do tipo de mercado.

As buyer personas **auxiliam no direcionamento da campanha de comunicação** para diferentes segmentos da audiência, personalizando a mensagem. Compreendendo o consumidor, a **marca pode conversar na linguagem dele, oferecer o conteúdo que ele deseja, quando e onde ele quiser.**

# NÃO CONFUNDA...

| Persona   | Público-alvo                         |
|---|--------------------------------------|
| Específica e Detalhada  | Ampla e Genérica                     |
| Dados demográficos e socioeconômicos + Hábitos, Hobbies, Dúvidas, Ambições, Estilo de Vida, etc | Dados demográficos e socioeconômicos |
| Com Personagem Fictício   | Sem Personagem Fictício              |
| Consumidor Ideal  | Alguém que pode querer seu produto   |

# CRIANDO UMA PERSONA

- O que fazem? Gostam?
- Como e por que compram?
- Como a mídia pode impactá-lo?
- Quem ou o que o influencia?
- Sua ação tem como oferecer o que ele realmente quer ?
- Defina suas características socioculturais
- Defina suas características de geolocalização
- Defina seu comportamento de consumo na rede
- Defina suas preferências e interesses
- Defina suas características emocionais – o sentimento
- Defina suas características racionais – a ação

# FERRAMENTAS PARA CONTRUÇÃO DAS PERSONAS

- 1) Envie **E-mail MKT** e ofereça algo em troca (desconto, e-book, brinde, etc). O **Callcenter** também ajuda muito nessas pesquisas.
- 2) Veja informações no **Google Analytics** e **Facebook Insight** (faixa etária, sexo, localização, palavras usadas, assuntos de maior volume, interesses de maior volume, etc).
- 3) Instale e veja informações do **Crazy Egg** sobre o comportamento das pessoas dentro do seu site.
- 4) Tente captar informações externas em **Fóruns e Grupos em Redes Sociais**.
- 5) Faça **Entrevistas com Especialistas** da área.
- 6) Levantamento de **Informações com a Equipe de Vendas**.
- 7) Se a tem **CRM analise bem o banco de dados**, pois muitas informações e respostas sairão dali. Incrivelmente, tem empresas que possuem CRM, mas não analisam as informações que estão ali dentro.

# GERADOR DE PERSONAS

<https://geradordepersonas.com.br/>



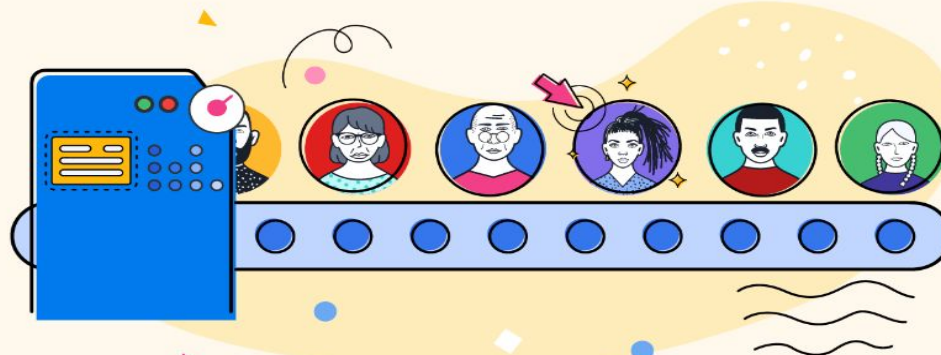
RESULTADOS DIGITAIS



rockcontent

## O Fantástico Gerador de Personas

Use essa ferramenta para documentar a persona de sua empresa e tenha certeza de que suas ações de marketing estão alinhadas com o público certo para seu negócio.





**Vinicius**

**Engenheiro da construtora  
FBR Engenharia, 42 anos**



# Vinicius, Parceiro

## PERFIL

**Sexo:**  
Masculino.

**Idade:**  
38 a 45 anos.

**Cargo:**  
Engenheiros e projetistas de construtoras e epcistas.

**Segmento:**  
Ligados a área de construção, arquitetura, engenharia ou projetos de engenharia.

**Tamanho da empresa:**  
Médio e grande porte.

**Renda mensal:**  
De R\$ 10 mil a R\$20 mil.

## APRENDIZAGEM

**Sites / Revistas favoritas:**  
Revista Brasil Engenharia;  
Revista O Empreiteiro; Site  
CREA Rio de Janeiro; Revista  
Techné.

**Segue / Curte nas Redes Sociais:**

**LinkedIn (Páginas e Grupos)**  
Engenheiro de projetos;  
Gestão da construção de empreendimentos; Brazilian Engineering Group; Melhoria de Processos; Engenheiros de Produção; Engenharia de Produção; Engenheiro de Processos; Fórum VAGAS.com - RH, carreiras e profissões; Engenharia Civil; Engenharia Civil - Brasil; Engenharia e Construção; ISO 9001, 14001,

OHSAS 18001, 27001, 22000, 20000 consultants;  
Arquitetura, Engenharia e Construção Civil - Carreira e Oportunidades; Engenheiros e Arquitetos Experientes; Sustentabilidade Brasil; Gerenciamento de Projetos.

**LinkedIn (Notícias)**  
Leadership & Management; Entrepreneurship; Green Business; Technology; Social Media; Software Engineering.

## PAPEL DO CARGO

**Reporta a:**  
Gerente.





# Vinicius, Parceiro

## **Equipe:**

Engenheiros.

## **Responsabilidades:**

Coordenar as execuções e integrações na construtora; realizar contratações; gestão de programa e financeiro; reduzir custo; seguir a legislação (inclusive da área ambiental); gerar relatórios e reportar; negociar com fornecedores; atender as demandas do sindicato e do RH; executar e planejar projetos de eficiência energética e de fontes de energia renovável. O trabalho acontece em consonância com RH e com a área de segurança.

## **Como é medido:**

Indicadores de produtividade e segurança; monitoramento de desvio; indicadores de qualidade; SLA, etc.

## **Ferramentas:**

Usa o Excell e o Project para monitorar fórmulas, fazer laudos, planilhas, etc.



## **CARACTERÍSTICAS PESSOAIS**

## **Áreas de interesse:**

Engenharia e tecnologia.



## **DESAFIOS**

Ascender profissionalmente; conciliar o trabalho, a família, seus interesses e necessidades pessoais; melhorar a relação com os funcionários e clientes; aproveitar novos avanços tecnológicos; implementar medidas sustentáveis.



## **SOLUÇÕES**

## **Como podemos ajudar nosso buyer persona ?**

Ajuda a reforçar a imagem de que a construtora está acompanhando as novidades tecnológicas e tem consciência ambiental; auxilia na implementação de energia renovável nos projetos, utilizando medidas sustentáveis em todo o processo; traz soluções energéticas eficientes, que reduz e proporciona previsibilidade nos custos dos clientes da construtora.

## **Quais são os diferenciais do nosso serviço para este Persona?**

Oferecemos um canal direto com o cliente, para eles reclamarem, tirarem dúvidas, etc.; marca renomada no mercado, bons projetos/cases já realizados e quadro de funcionários qualificados, proporcionando mais



# Vinicius, Parceiro

segurança e praticidade para os clientes; retorno de investimento satisfatório; garantia do equipamento de 25 anos.



## BARREIRAS PARA COMPRA

### Quais são as principais barreiras para contratação de nossos serviços?

Preço; falta de incentivo do governo e redução de impostos; acredita que a tecnologia vai baratear.



## PALAVRAS CHAVE

Energia; iluminação; novas alternativas; conta de luz; economizar; energia renovável; energia solar; placa solar; placa

fotovoltaica; subestação; implementar; criar; solução; construir; obra; gestão; gestão; cliente; máquina; tecnologia; SLA; laudo; construtora; projeto; epc engenharia; cronograma de obra residencial; contrato turn key; sistema turn key; epc construções; turn key engenharia; as built engenharia; projetos de engenharia; engenharia de manutenção; engenheiro de projetos; serviços de engenharia; empresa de projetos de engenharia; detalhamento; epc engenharia; metodo engenharia; epc construções.



# Vinicius, Parceiro

## TOPO DO FUNIL

### Gestão do projeto

- Atualizações, lembretes, resumos pertinentes a legislação e normas regulamentadoras (NRs), certificados, ISOs, etc.
- Como melhorar a relação com RH e com a área de segurança do trabalho.
- Relação com a equipe, fornecedores e clientes.
- Medidas sustentáveis antes, durante e após a obra.

### Tecnologia nas obras

- Máquinas e outras inovações tecnológicas que podem auxiliar na construção
- Cases de empresas de engenharia/ gestão de processos que utilizam técnicas modernas e se destacam no mercado.
- Como a tecnologia pode reduzir custos
- Dicas de planejamento, compra de materiais, entre outros serviços.
- Por que todo canteiro de obras precisa de um software de gestão?

<http://www.mobussconstrucao.com.br/blog/2015/11/06/por-que-todo-canteiro-de-obras-precisa-de-um-software-de-gestao>

### Profissão Engenheiro

- Capacitação: dicas para profissionais da área de engenharia e projetistas.
- Divulgação de palestras e cursos na área de engenharia e para projetistas.
- Estabilidade: dicas para conseguir crescer na empresa



# Vinicius, Parceiro

## MEIO DO FUNIL

### Como as soluções da Prátil podem ajudar na obra

- Como a energia solar ajuda a sua obra ser mais moderna e reduzir os custos do seu cliente, Mostrar a economia futura que um projeto desse pode gerar.
- Como a energia solar e a eficiência energética agregam valor na entrega final do projeto.
- Como escolher a melhor empresa para fazer a subestação de energia? (outros temas de infraestrutura).
- Eficiência energética: como pequenas mudanças podem gerar grandes economias na sua obra.

### Testimoniais e especialistas

- Cases de negócios que usaram métodos sustentáveis em todas as etapas do projeto e tiveram também retorno financeiro
- Cases mundiais da Enel de destaque focados para projetos de empresas de engenharia.
- Aproveitar conteúdos da série "Palavra do Especialista". A série é uma sequência de entrevistas feitas com funcionários da Prátil, onde os mesmos contam um pouco sobre a sua ocupação na empresa e os desafios e oportunidades enfrentados no dia-a-dia.



# Vinicius, Parceiro

## FINAL DO FUNIL

### Fechamento (matérias que incentivem o lead para pedir a solicitação de orçamento)

- 5 serviços da Prátil que vão te ajudar a usar melhor a energia.  
<http://www.pratil.com.br/blog/2015/02/servicos-energia-pratil>
- Como a Prátil consegue reduzir os custos da sua obra (cases).
- Custo benefício: 5 razões para fechar com a Prátil.

### Conversão para vendas

- E-mail pessoal para Abandono de formulário
- E-mail pessoal para quem finalizou o formulário mais ainda não fechou contrato.

Lembrem-se que a **Persona é mutável** e deve ser **lapidada** de tempos em tempos.



# PLANILHA PARA DEFINIÇÃO DE PERSONA

| 1 | SOBRE A PERSONA                             | EXPLICAÇÃO  |  |
|---|---|---|--|
| 2 | 1 - Quais os dados demográficos da persona? | Qual a idade, sexo e localização, estado civil, profissão de 60% a 80% do mercado-alvo?   |  |
| 3 | 2 - O que a persona vê?                     | Responda as perguntas que tem relação com o seu negócio. Aqui você verá com os olhos da persona.<br>Como é o ambiente que a cerca? Quem e como são os amigos dela? Como é o lugar em que ela mora? Como é o trabalho dela? O que ela vê no espelho quando acorda e quando acaba de se vestir?<br>O que ela vê que a deixa triste? O que ela vê que a deixa feliz? |  |
| 4 | 3 - O que a persona ouve?                   | Aqui você escutará com os ouvidos da sua persona.<br>O que seus amigos dizem? O que seus pais dizem? O que seu conjugue diz? O que seus filhos dizem? Quais as personalidades que ela escuta? Quais os canais de mídia que ela escuta? Que tipo de música ela escuta?<br>O que ela ouve das outras pessoas que a irrita? O que ela ouve que a deixa feliz?        |  |
|   | 4 - O que ela fala?                         | Aqui você falará com a boca da sua persona. Preste atenção na diferença entre o que ela fala e o que ela pensa.   |  |