

Personas and Extreme characters

Group : METROPOLIS

Persona 1 : Jane Eyre

Age : 33 ans

Profession : réceptionniste dans un hôtel touristique

Expertise : 5 ans d'expérience dans le domaine, elle parle couramment le français, l'anglais, le russe, l'iranien. Jane connaît moins bien l'italien et l'espagnol, mais elle arrive à communiquer avec les clients. Elle a l'habitude de passer d'une langue à l'autre à l'oral.

Context. Jane est mariée avec un enfant adolescent, elle travaille pendant la semaine et elle est libre le week-end. Elle voyage en Europe une fois par an avec sa famille.

Détails inhérents aux motivations :

- elle parle de nombreuses langues de par son travail
- elle est capable de déterminer ses limites dans celles-ci
- elle souhaiterait s'améliorer

Détails inhérents aux problématiques :

- son emploi du temps est très chargé

Persona 2 : Marie Dubreuil

Age : 20 ans

Profession : étudiante en biologie

Expertise : aucune

Context. Marie vit chez sa famille, elle ne travaille pas et elle a du temps libre pour apprendre des nouvelles langues.

Détails inhérents aux motivations :

- elle ne parle que sa langue maternelle et l'anglais, ce dernier est à un niveau scolaire tout au plus
- dans sa spécialité, Marie travaille souvent sur des documents rédigés en langue anglaise
- Marie considère qu'apprendre l'anglais est un atout fondamental pour progresser professionnellement

Détails inhérents aux problématiques :

- pour elle, l'apprentissage des langues est une corvée
- si on exclut l'utilité professionnelle, elle ne voit pas l'intérêt d'apprendre de nouvelles langues

Extreme character : Stéphane Pelletier

Age : 42 ans

Profession : steward pour une compagnie aérienne

Expertise : 14 ans d'expérience dans le domaine, Stéphane couvre une position de responsabilité au sein de l'équipe. Il parle parfaitement le français, l'anglais, l'italien et l'allemand.

Context. Le travail de Stéphane se développe autour de la communication : sa priorité est celle d'assurer à tout moment le meilleur choix d'expressions verbales pour communiquer avec les passagers, qui se trouvent dans une situation potentiellement stressante. Stéphane n'est pas marié et souvent, il lui arrive de séjourner dans un pays à l'autre bout du monde, pour une durée variable de quelques heures à quelques jours.

Détails inhérents aux motivations :

- il a intérêt à connaître les langues et les cultures à un niveau excellent pour communiquer avec les passagers
- il séjourne souvent à l'étranger, selon le temps à disposition il profite pour faire des nouvelles connaissances
- il pratique les langues quotidiennement
- il souhaite apprendre l'espagnol et le grec sans perdre les langues acquises

Détails inhérents aux problématiques :

- il n'a pas de temps à dédier pour l'étude des langues, il a un planning flexible en fonction des vols
- il n'a pas de temps pour construire des relations durables
- son travail est sédentaire, il aurait besoin de conduire un style de vie plus actif dans le temps libre mais il est souvent fatigué et il a besoin de prendre du temps pour bien se reposer entre un vol et l'autre