

Módulo 3

Identificando oportunidades



3.3

Construindo a jornada do usuário

Priscilla Lugão

O que é Jornada de Usuário

A jornada do usuário é o processo que um consumidor passa desde o **primeiro contato com um produto ou serviço até a conclusão de uma transação**, ou relacionamento com a marca. Essa jornada pode incluir várias etapas, como a descoberta do produto, pesquisa, avaliação, decisão de compra e pós-venda.

O que é Jornada de Usuário

A jornada do usuário é o processo que um consumidor passa desde o **primeiro contato com um produto ou serviço até a conclusão de uma transação**, ou relacionamento com a marca. Essa jornada pode incluir várias etapas, como a descoberta do produto, pesquisa, avaliação, decisão de compra e pós-venda.

Etapas da jornada Qual etapa da jornada você está descrevendo?			
Ações O que o usuário faz? Qual informação ele procura?			
Necessidades ou dores O que o usuário deseja alcançar ou evitar?			
Touchpoints Com qual parte do serviço eles interagem?			
Sentimento do Usuário O que o usuário está sentindo?			
Acionáveis O que a empresa pode fazer para solucionar as dores			

Porque usar a Jornada de Usuário

É importante que as empresas entendam essa jornada para **identificar oportunidades** de melhorar a experiência do usuário em cada etapa, aumentando a satisfação do cliente e, conseqüentemente, melhorando os resultados do negócio.

A jornada do usuário pode ser mapeada e analisada para ajudar a empresa a entender o comportamento do cliente, as suas necessidades e expectativas, e **criar soluções personalizadas e eficazes** para atender essas necessidades em cada etapa da jornada.

Nossa jornada

Etapas da jornada

Qual etapa da jornada você está descrevendo?

Ações

O que o usuário faz? Qual informação ele procura?

Necessidades ou dores

O que o usuário deseja alcançar ou evitar?

Touchpoints

Com qual parte do serviço eles interagem?

Sentimento do Usuário

O que o usuário está sentindo?

Acionáveis

O que a empresa pode fazer para solucionar as dores

Componentes Primários

Etapas da jornada

Qual etapa da jornada você está descrevendo?

Ações

O que o usuário faz? Qual informação ele procura?

Necessidades ou dores

O que o usuário deseja alcançar ou evitar?

Touchpoints

Com qual parte do serviço eles interagem?

Sentimento do Usuário

O que o usuário está sentindo?

Acionáveis

O que a empresa pode fazer para solucionar as dores

Componentes Primários

Etapas da jornada

Qual etapa da jornada você está descrevendo?

Ações

O que o usuário faz? Qual informação ele procura?

Necessidades ou dores

O que o usuário deseja alcançar ou evitar?

Touchpoints

Com qual parte do serviço eles interagem?

Sentimento do Usuário

O que o usuário está sentindo?

Acionáveis

O que a empresa pode fazer para solucionar as dores

Componentes Primários

Etapas da jornada

Qual etapa da jornada você está descrevendo?

Ações

O que o usuário faz? Qual informação ele procura?

Necessidades ou dores

O que o usuário deseja alcançar ou evitar?

Touchpoints

Com qual parte do serviço eles interagem?

Sentimento do Usuário

O que o usuário está sentindo?

Acionáveis

O que a empresa pode fazer para solucionar as dores

Componentes Primários

Etapas da jornada

Qual etapa da jornada você está descrevendo?

Ações

O que o usuário faz? Qual informação ele procura?

Necessidades ou dores

O que o usuário deseja alcançar ou evitar?

Touchpoints

Com qual parte do serviço eles interagem?

Sentimento do Usuário

O que o usuário está sentindo?

Acionáveis

O que a empresa pode fazer para solucionar as dores

Componentes Secundários

Etapas da jornada

Qual etapa da jornada você está descrevendo?

Ações

O que o usuário faz? Qual informação ele procura?

Necessidades ou dores

O que o usuário deseja alcançar ou evitar?

Touchpoints

Com qual parte do serviço eles interagem?

Sentimento do Usuário

O que o usuário está sentindo?

Acionáveis

O que a empresa pode fazer para solucionar as dores

Componentes Secundários

Etapas da jornada

Qual etapa da jornada você está descrevendo?

Ações

O que o usuário faz? Qual informação ele procura?

Necessidades ou dores

O que o usuário deseja alcançar ou evitar?

Touchpoints

Com qual parte do serviço eles interagem?

Sentimento do Usuário

O que o usuário está sentindo?

Acionáveis

O que a empresa pode fazer para solucionar as dores

Particularidades da Jornada do Usuário

É importante reforçar que **para construir uma jornada assertiva, nem sempre um molde pronto de ferramenta atenderá**, pois muitas vezes outros tipos de componentes "secundários" também devem ser incluídos na análise como métricas, canais etc.

💡 **É normal adaptar a ferramenta conforme a necessidade da equipe e contexto.**

Aplicação da Jornada do Usuário

Agora que sabemos o que é a Jornada do Usuário e sua importância, siga esses passos para preencher a jornada.

1. Identifique a persona do produto

Aplicação da Jornada do Usuário

Agora que sabemos o que é a Jornada do Usuário e sua importância, siga esses passos para preencher a jornada.

1. **Identifique a persona do produto**
2. **Mapeie as etapas da jornada**

Aplicação da Jornada do Usuário

Agora que sabemos o que é a Jornada do Usuário e sua importância, siga esses passos para preencher a jornada.

1. **Identifique a persona do produto**
2. **Mapeie as etapas da jornada**
3. **Descreva as ações do cliente em cada etapa**

Aplicação da Jornada do Usuário

Agora que sabemos o que é a Jornada do Usuário e sua importância, siga esses passos para preencher a jornada.

1. **Identifique a persona do produto**
2. **Mapeie as etapas da jornada**
3. **Descreva as ações do cliente em cada etapa**
4. **Identifique quais necessidades e dores o usuário quer sanar**

Aplicação da Jornada do Usuário

Agora que sabemos o que é a Jornada do Usuário e sua importância, siga esses passos para preencher a jornada.

1. **Identifique a persona do produto**
2. **Mapeie as etapas da jornada**
3. **Descreva as ações do cliente em cada etapa**
4. **Identifique quais necessidades e dores o usuário quer sanar**
5. **Identifique os pontos de contato**

Aplicação da Jornada do Usuário

Agora que sabemos o que é a Jornada do Usuário e sua importância, siga esses passos para preencher a jornada.

1. **Identifique a persona do produto**
2. **Mapeie as etapas da jornada**
3. **Descreva as ações do cliente em cada etapa**
4. **Identifique quais necessidades e dores o usuário quer sanar**
5. **Identifique os pontos de contato**
6. **Identifique as emoções do cliente em cada etapa**