

## **PERSONA 01:**

NOME: Ian Gabriel Giovanni Bernardes

IDADE: 51 anos

HOBBY: Passeio de moto nós finais de semana

TRABALHO: Empresário de depósito de construção.

PERSONALIDADE: Reservado

SONHOS: Franquia internacional

### **OBJETOS E LUGARES**

**Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?**

Celular e computador.

Utiliza o sistema on-line para administração da empresa.

### **OBJETIVOS CHAVE**

**Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?**

O objetivo chave ao usar o sistema on-line e fazer a avaliação de pessoal e material, dentre outros requisitos que demanda o controle do sistema e organização da loja.

### **COMO DEVEMOS TRATÁ-LA**

**Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?**

**Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?**

Respeito com ele e família. Situações que deixam a família dele feliz.

Preços justos, tratamento respeitoso e atenção para ajudar na escolha dos utensílios.

### **NUNCA DEVEMOS**

**O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa? Que tipo de atitude ela não suporta?**

**O que deixa essa pessoa furiosa?**

Desrespeitar ele e a família dele. Não suporta grosseria. Gritos e xingamentos. Não tratá-lo com respeito, ser impaciente com as dúvidas dele.

## **PERSONA 02:**

NOME: José Roberto Faria

IDADE: 35 anos

HOBBY: Futebol e pedalar com amigos

TRABALHO: Gerente de depósito de material de construção.

PERSONALIDADE: Extrovertido

SONHOS: Conhecer outros países

### **OBJETOS E LUGARES**

**Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?**

Celular, tablet e computador. Usa celular para comunicação, tablet para controle de funcionários, e computador para emissão de notas e documentos.

### **OBJETIVOS CHAVE**

**Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?**

Utiliza o sistema on-line para controle interno do estoque, verificando reservas e disponibilidade de produtos incluindo ou excluindo os mesmos.

### **COMO DEVEMOS TRATÁ-LA**

**Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?**

**Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?**

Ele gosta de viajar. Poder fazer viagens a lugares diferentes.

Ele gosta de ser tratado de forma prática e objetiva. O que lhe deixa feliz é ter opções de itens com qualidade e bom preços para apresentar.

### **NUNCA DEVEMOS**

**O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa? Que tipo de atitude ela não suporta?**

**O que deixa essa pessoa furiosa?**

Falar em excesso sobre assuntos polêmicos. DESRESPEITO. Ser injusto.

### **PERSONA 03:**

NOME: Pedro Campos Lima

IDADE: 26 anos

HOBBY: Jogos e games

TRABALHO: Vendedor de depósito de material de construção.

PERSONALIDADE: Engraçado

SONHOS: Comprar carro novo

#### **OBJETOS E LUGARES**

**Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?**

Celular e computador. Usa celular para comunicação com clientes e uso de redes sociais para divulgar novidades. Acessa computadores para emissão de pedidos dos clientes.

#### **OBJETIVOS CHAVE**

**Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?**

Utiliza o sistema on-line para controlar reservas e fazer a devida separação dos pedidos dos clientes, mantendo o estoque organizado com o que chega e sai.

#### **COMO DEVEMOS TRATÁ-LA**

**Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?**

**Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?**

Ele gosta de jogar jogos de desafios. Poder comprar jogos lançamentos.

Gosta de ser tratado com rapidez e eficiência. Fica feliz com entregas rápidas dos itens para trabalhar.

#### **NUNCA DEVEMOS**

**O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa? Que tipo de atitude ela não suporta?**

**O que deixa essa pessoa furiosa?**

Mexer nas coisas pessoais dele. Bagunças. Brigas de pessoas.

Ser tratado com indelicadeza e falta de respeito. Deixa-o furioso demora de entregas ou não cumprimento de prazos.

## **PERSONA 04:**

NOME: Aline Rocha Dias

IDADE: 40 anos

HOBBY: Leitura e séries

TRABALHO: Vendedora de depósito de construção.

PERSONALIDADE: Egocêntrica

SONHOS: Conquistar a casa própria

### **OBJETOS E LUGARES**

**Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?**

Celular e computador. Usa celular para comunicação com clientes e uso de redes sociais para divulgar novidades. Acessa computadores para emissão de pedidos dos clientes.

### **OBJETIVOS CHAVE**

**Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?**

Utiliza o sistema on-line para monitorar e assessorar clientes que queiram fazer a reposição de mercadorias, avisando sobre disponibilidade do mesmo reservado anteriormente.

### **COMO DEVEMOS TRATÁ-LA**

**Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?**

**Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?**

Ela gosta de ser ouvida, gosta de compartilhar tudo sobre marketing. Ser respeitada, ter pessoas escutando-a falar sobre diversos assuntos.

### **NUNCA DEVEMOS**

**O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa? Que tipo de atitude ela não suporta?**

**O que deixa essa pessoa furiosa?**

Desrespeito contra ela, críticas não construtivas. Brigas. Criticar o estilo dela de vestir.

## **PERSONA 05:**

NOME: Sara Santos Bertolli  
IDADE: 36 anos  
HOBBY: Escalar e leitura  
TRABALHO: Engenheira Civil  
PERSONALIDADE: Aventureira  
SONHOS: morar no Canadá

### **OBJETOS E LUGARES**

**Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?**

Utiliza celular tablet e computador.  
Para contato com clientes e fornecedores.

### **OBJETIVOS CHAVE**

**Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço?  
Por que eles precisam deste serviço?**

Utiliza o sistema on-line para ver os produtos acessar detalhes, ver a disponibilidade do produto e assim fazer a reserva ou cadastro para notificação de disponibilidade do produto, assim facilita a compra do produto com conforto e praticidade.

### **COMO DEVEMOS TRATÁ-LA**

**Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?**

**Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?**

Gosta de ser tratado com eficiência e comprometimento. Fica feliz com entregas rápidas e materiais de qualidade.

### **NUNCA DEVEMOS**

**O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa? Que tipo de atitude ela não suporta?**

**O que deixa essa pessoa furiosa?**

Ser tratada com indiferença e desrespeito. Deixa-a furiosa falta de compromisso com prazos.