

IHC – Cenário

Persona escolhida: Sandra Almeida, 43 anos, manicure autônoma de Campinas.

Sandra é dona de um pequeno salão e trabalha como manicure há mais de 15 anos. Sempre atendeu clientes por indicação e WhatsApp, mas sente dificuldade em organizar sua agenda e divulgar seus serviços de forma profissional. Usa o celular para tudo, mas nunca teve um site próprio.

Cenário – “Sandra profissionaliza seu negócio”

Após um longo dia de trabalho, Sandra está em casa, relaxando no sofá e navegando pelo celular. Ela lembra do projeto ManiClick, desenvolvido por um grupo de alunos para ajudá-la a modernizar seu atendimento. Curiosa, acessa o site pelo link enviado anteriormente.

Logo na página inicial, Sandra se surpreende ao ver seu nome em destaque, fotos reais dos seus trabalhos e um catálogo organizado com todos os serviços que oferece, incluindo preços e duração. Ela percebe que agora pode mostrar seu portfólio para novas clientes sem depender apenas do Instagram. Explorando o menu, Sandra encontra o sistema de agendamento online. Ela testa a funcionalidade e vê que os horários já ocupados ficam bloqueados, evitando conflitos. O formulário é simples: basta preencher nome, telefone, escolher o serviço, data e horário. Ao finalizar, recebe uma confirmação automática, sem precisar responder manualmente cada cliente.

Sandra também nota os botões de contato rápido para WhatsApp e Instagram, além de um formulário para mensagens diretas. Ela percebe que agora pode centralizar todo o atendimento em um só lugar, economizando tempo e evitando esquecimentos.

No dia seguinte, Sandra compartilha o link do ManiClick com suas clientes e em grupos do bairro. Em poucas horas, já recebe os primeiros agendamentos feitos diretamente pelo site. Sente-se mais organizada, profissional e com mais tempo livre para se dedicar ao que realmente gosta: atender bem suas clientes e aprimorar suas técnicas.

Resumo da jornada:

- **Ambiente:** Em casa, à noite, usando o celular.
- **Motivação:** Modernizar o atendimento e facilitar a divulgação dos serviços.
- **Necessidade:** Organizar a agenda, evitar conflitos de horário, centralizar o contato e atrair novos clientes.
- **Ações:** Acessa o site, explora o catálogo, testa o agendamento online, utiliza os links de contato e compartilha o site.
- **Resultado:** Ganha praticidade, profissionalismo e aumenta sua clientela com menos esforço.