

IHC - Cenário

Persona escolhida: Sandra Almeida, 38 anos, manicure autônoma de Campinas. Trabalha por conta própria há mais de 10 anos e depende do boca a boca para conseguir clientes. Tem um celular simples com acesso à internet e usa principalmente o WhatsApp para comunicação.

Cenário - “Sandra quer crescer”

Já é noite e Sandra finalmente senta no sofá depois de um dia puxado de atendimento. Enquanto responde mensagens no WhatsApp, lembra de uma conversa de algumas semanas atrás com um grupo de alunos do IFSP. Eles estavam desenvolvendo um projeto de site para ajudá-la a divulgar seus serviços e organizar seus agendamentos.

Curiosa, ela procura pelo link que os alunos enviaram e acessa o site ManiClick pelo celular. Logo de cara, vê seu nome e algumas fotos do seu trabalho que ela mesma havia enviado anteriormente. O site está bonito, organizado, com cores suaves e uma navegação simples. Ela sorri.

Sandra explora as seções: encontra um botão de agendamento automático onde os clientes podem escolher dia e horário disponíveis, sem precisar perguntar por mensagem. A funcionalidade bloqueia os horários já ocupados e ainda envia uma confirmação automática exatamente o que ela precisava para poupar tempo e evitar confusões.

Mais abaixo, há links diretos para o seu Instagram e WhatsApp, facilitando o contato com novos clientes. Ela testa tudo, agenda um horário fictício só para ver como funciona, e se impressiona com a resposta imediata que recebe.

No dia seguinte, compartilha o link do site nas redes sociais e em grupos do bairro. Em poucas horas, já aparecem os primeiros agendamentos pelo site. Sandra fica empolgada agora sente que está mais moderna e profissional, com muito mais tempo para se concentrar no que realmente ama: cuidar das unhas das suas clientes.

Resumo da jornada:

- **Ambiente:** Em casa, à noite, usando o celular.
- **Motivo do acesso:** Curiosidade ao lembrar do site que alunos criaram para ajudar seu negócio.
- **Necessidade:** Divulgar serviços de manicure, facilitar o agendamento, centralizar o contato com clientes.
- **Navegação:** Entra no site via link, explora funcionalidades, testa o sistema de agendamento e os links para redes sociais.
- **Solução:** Utiliza com sucesso o sistema feito sob medida, economiza tempo e atrai novos clientes.