{

"documents": [

{

"id": "f5\_personas\_icp\_2025",

"title": "Personas e ICP f5 Estratégia 2025",

"category": "comercial",

"subcategory": "personas\_icp",

"priority": "high",

"metadata": {

"created\_at": "2024-06-25",

"version": "1.0",

"author": "f5 Estratégia",

"tags": ["personas", "icp", "perfil cliente", "segmentacao", "comercial", "atendimento"],

"department": "comercial",

"document\_type": "personas\_icp",

"company": "f5 Estratégia"

},

"sections": [

{

"section\_id": "persona\_prime\_perfil",

"title": "Persona Prime - Empresário Estratégico",

"content": "Faturamento acima de R$ 300 mil/mês, cargo de liderança (diretor marketing/comercial), marca consolidada com equipe e processos definidos. Investe acima de R$ 5.000/mês em marketing. Compreende a importância do digital mas ainda não investiu de forma estruturada.",

"keywords": ["persona prime", "300 mil mes", "diretor marketing", "marca consolidada", "5000 marketing", "estrategico", "escalavel"],

"context": "Perfil do cliente Prime: grande porte, estruturado, foco em escala e estratégia"

},

{

"section\_id": "persona\_prime\_dores",

"title": "Persona Prime - Principais Dores",

"content": "Falta de clareza sobre o potencial do digital, dificuldade em mensurar resultados, falta de inovação tecnológica, gestão complexa do time comercial e marketing, dificuldade em escalar de forma previsível, necessidade de processos mais eficientes, falta de um parceiro estratégico confiável.",

"keywords": ["clareza digital", "mensurar resultados", "inovacao tecnologica", "gestao complexa", "escalar previsivel", "processos eficientes", "parceiro estrategico"],

"context": "Dores específicas do cliente Prime que a f5 resolve"

},

{

"section\_id": "persona\_prime\_comunicacao",

"title": "Persona Prime - Comunicação e Decisão",

"content": "Possui gerente comercial ou de marketing que leva insights ao dono. Conhece as obrigações da agência e as dele. Busca conversa técnica e objetiva, sem enrolação. Quer atualizações constantes de estratégias. Demanda muitas métricas e dados precisos para tomada de decisão. Quer Business Intelligence (BI) para análise avançada.",

"keywords": ["gerente comercial", "conversa tecnica", "objetiva", "atualizacoes constantes", "metricas", "dados precisos", "business intelligence", "analise avancada"],

"context": "Como se comunicar e vender para o cliente Prime"

},

{

"section\_id": "persona\_prime\_exemplos",

"title": "Persona Prime - Exemplos de Clientes",

"content": "Exemplos de clientes Prime: Oral Unic Itabira, Gamaliel, Aeroclube, VHL Sistemas. Características: equipe interna de marketing sem capacidade de escala, quer estar atualizado, validar processos, perfil consultivo, estrutura extra digital consolidada, quer solução integrada.",

"keywords": ["oral unic itabira", "gamaliel", "aeroclube", "vhl sistemas", "equipe marketing", "perfil consultivo", "estrutura consolidada", "solucao integrada"],

"context": "Exemplos reais e características dos clientes Prime"

},

{

"section\_id": "persona\_pro\_perfil",

"title": "Persona Pro - Empresário em Crescimento",

"content": "Faturamento entre R$ 50 mil e R$ 300 mil/mês, equipe acima de 5 funcionários incluindo comercial, sócios operacionais com processos comerciais básicos, investe até R$ 5.000/mês em marketing. Quer crescer mas precisa de suporte estratégico para escalar sem perder controle.",

"keywords": ["persona pro", "50 a 300 mil", "5 funcionarios", "socios operacionais", "ate 5000 marketing", "crescimento", "suporte estrategico"],

"context": "Perfil do cliente Pro: médio porte, em crescimento, precisa de estruturação"

},

{

"section\_id": "persona\_pro\_dores",

"title": "Persona Pro - Principais Dores",

"content": "Marketing inconsistente, falta de previsibilidade, uso ineficiente de ferramentas, conteúdo sem estratégia, orçamento limitado, decisões em grupo, métricas pouco definidas. Precisa estruturar funil de vendas para gerar previsibilidade.",

"keywords": ["marketing inconsistente", "falta previsibilidade", "ferramentas ineficientes", "conteudo sem estrategia", "orcamento limitado", "funil vendas"],

"context": "Dores específicas do cliente Pro relacionadas à falta de estruturação"

},

{

"section\_id": "persona\_pro\_comunicacao",

"title": "Persona Pro - Comunicação e Decisão",

"content": "Precisa de orientação sobre como estruturar marketing e alinhar com comercial. Valoriza cases e comprovação de resultados. Gosta de ver números mas não acompanha métricas de forma aprofundada. Valoriza insights práticos e aplicáveis. Quer soluções rápidas mas sustentáveis.",

"keywords": ["orientacao estruturar", "cases resultados", "numeros", "insights praticos", "solucoes rapidas", "sustentaveis"],

"context": "Como comunicar e vender para o cliente Pro focando em resultados práticos"

},

{

"section\_id": "persona\_pro\_exemplos",

"title": "Persona Pro - Exemplos de Clientes",

"content": "Exemplos de clientes Pro: Italinea, Oral Unic João Pessoa, Rizo Odontologia, Odontotop Franquia, Oral Unic Vila Mariana, Centro do Sorriso Campo Mourão. Características: segue processos, prazos estabelecidos, planejamento, espera atendimento consultivo, não se envolve com otimização de campanhas.",

"keywords": ["italinea", "oral unic joao pessoa", "rizo odontologia", "odontotop", "processos", "prazos", "atendimento consultivo"],

"context": "Exemplos reais e características operacionais dos clientes Pro"

},

{

"section\_id": "persona\_smart\_perfil",

"title": "Persona Smart - Iniciante com Orçamento Restrito",

"content": "Até 5 funcionários, empresa familiar sem sócios, início de jornada, vende serviços de baixo ticket médio (R$ 50 a R$ 500), vendas por indicação ou boca a boca, sem equipe formal de vendas, sem ferramentas de gestão ou CRM. Investe até R$ 2.000/mês em mídia paga.",

"keywords": ["persona smart", "5 funcionarios", "empresa familiar", "baixo ticket", "50 a 500 reais", "indicacao", "sem crm", "ate 2000 midia"],

"context": "Perfil do cliente Smart: pequeno porte, iniciante, orçamento muito restrito"

},

{

"section\_id": "persona\_smart\_dores",

"title": "Persona Smart - Principais Dores",

"content": "Pressão por faturamento imediato, falta de estrutura e conhecimento em marketing, não sabe se pode confiar na agência, baixa previsibilidade nas vendas, não tem processos ou ferramentas de apoio, pouca capacidade de planejamento, alta expectativa com baixo orçamento.",

"keywords": ["faturamento imediato", "falta estrutura", "nao confia agencia", "baixa previsibilidade", "sem processos", "alta expectativa", "baixo orcamento"],

"context": "Dores urgentes do cliente Smart focadas em sobrevivência do negócio"

},

{

"section\_id": "persona\_smart\_comunicacao",

"title": "Persona Smart - Comunicação e Decisão",

"content": "Quer agilidade, clareza e ações diretas. Precisa enxergar valor agregado real. Desconfia de soluções sofisticadas ou complexas. Busca agência que fale sua língua: prática, objetiva e sem enrolação. Quer retorno rápido sobre investimento (ROI imediato). Faz contas com cuidado, orçamento bem restrito.",

"keywords": ["agilidade", "clareza", "acoes diretas", "valor agregado", "desconfia solucoes complexas", "pratica", "roi imediato", "orcamento restrito"],

"context": "Como comunicar com cliente Smart: linguagem simples, foco em resultados imediatos"

},

{

"section\_id": "persona\_smart\_exemplos",

"title": "Persona Smart - Exemplos de Clientes",

"content": "Exemplos de clientes Smart: Visual Sacadas, Thiago Gás, Eletroliga. Características: clientes de serviços, demanda que agrega valor, somente Google Ads, faturamento de R$ 40 a 50k/mês investindo R$ 2k, consegue vender com baixo investimento, quer 100 a 130 leads por mês.",

"keywords": ["visual sacadas", "thiago gas", "eletroliga", "servicos", "somente google", "40 a 50k faturamento", "2k investimento", "100 a 130 leads"],

"context": "Exemplos reais e expectativas dos clientes Smart"

},

{

"section\_id": "jornada\_contratacao",

"title": "Jornada de Contratação de Agência",

"content": "Quem contrata: dono ou diretor do time comercial/marketing. Gatilhos: não bate meta em 3 meses, dificuldade com operação atual, último período ruim, quer aumentar autoridade, melhorar ticket médio ou recorrência. Soluções já tentadas: resolver internamente, novas contratações, ferramentas, consultoria, tráfego próprio, novos canais.",

"keywords": ["dono", "diretor comercial", "nao bate meta", "operacao", "periodo ruim", "autoridade", "ticket medio", "resolver interno", "trafego proprio"],

"context": "Contexto e gatilhos que levam empresas a contratar agências de marketing"

},

{

"section\_id": "pontos\_contato\_solucao",

"title": "Pontos de Contato com Solução",

"content": "Processo de busca por solução: novo planejamento, revisar orçamentos, participar de eventos, conhecer novas soluções, receber propostas, pesquisar diferenciais, discutir métricas e prazos, atualizar planejamento estratégico, buscar experiência no nicho, discutir com pares, negociar preço e condições.",

"keywords": ["novo planejamento", "revisar orcamentos", "eventos", "propostas", "diferenciais", "metricas prazos", "experiencia nicho", "negociar preco"],

"context": "Jornada de pesquisa e decisão para contratação de agência"

},

{

"section\_id": "resolucao\_conflitos",

"title": "Estrutura de Resolução de Conflitos",

"content": "Fluxo: cliente procura gestora de projetos buscando entender o que acontece (antes de reclamar), diagnóstico do problema, atuação para resolução, report das mudanças/otimizações com follow-up, transparência na comunicação, treinamento com CS, acompanhamento mais próximo.",

"keywords": ["gestora projetos", "diagnostico problema", "atuacao resolucao", "report mudancas", "transparencia comunicacao", "treinamento cs", "acompanhamento proximo"],

"context": "Processo interno da f5 para resolver conflitos e manter clientes satisfeitos"

},

{

"section\_id": "diferenciacao\_por\_persona",

"title": "Diferenciação de Atendimento por Persona",

"content": "Smart: foco em volume de leads, resultado imediato, Google Ads, menos atendimento. Pro: atendimento consultivo, acompanhamento assíduo, soluções além do tráfego, foco em faturamento. Prime: conversa técnica, métricas avançadas, BI, soluções integradas, parceiro estratégico.",

"keywords": ["smart volume leads", "resultado imediato", "pro consultivo", "acompanhamento assiduo", "prime tecnica", "metricas avancadas", "parceiro estrategico"],

"context": "Como adaptar o atendimento e proposta para cada tipo de persona"

}

]

}

]

}