

# PERSONA



**NOME** Richard

**IDADE** 42

**HOBBY** Pescar

**TRABALHO** Motorista de alimentos Vale

**PERSONALIDADE**

Impaciente e Imperativo

**SONHOS**

Ter sua Fazenda e viver dela com sua esposa

João Vitor  
Ramon José  
Pedro Benigno  
Pedro Victor  
Kaick Diniz  
Guilherme Vinicius

## OBJETOS E LUGARES

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

Físicos:

Relógio, Vara de Pesca, rede para deitar.

Uso bastante a vara de pesca pois vou pescar quase todos os fins de semana. A rede sempre que chego do trabalho deito para relaxar e costumo a usar o relógio para sair de casa sempre.

Digitais:

Celular e Televisão.

Uso pouco o celular, só faço chamadas/ligações e envio algumas mensagens. Faço bastante o uso da Televisão para assistir alguns filmes e séries de guerra ou zombies.

## OBJETIVOS CHAVE

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

O principal objetivo é se aproximar do cliente para ele se sentir mais acolhido e confortável com a empresa, assim o fazendo ter confiança em nosso trabalho.

## COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

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

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

Devemos trata-lo com respeito e ter o máximo de transparência no atendimento, mostrando assim que ele é um cliente valioso para nossa empresa.

## 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?*

Fazer descaso do cliente assim fazendo ele se sentir jogado de lado como se fosse apenas mais um.

Fazer pouco caso, falta de paciência e desrespeito.