

PERSONA



NOME Arthur

IDADE 21

HOBBY Cozinhar

TRABALHO Analista de
garantia

PERSONALIDADE

Paciente porém ansioso

SONHOS

Criar uma família, ter
liberdade financeira e
conquistar reconhecimento
geral

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:

livros e violão.

Costumo ler no horário de almoço do trabalho para constantemente aprender algo novo ou melhorar em determinado assunto específico.

E o violão costumo tocar em casa na parte da noite como um hobby.

Digitais:

Celular e computador.

Uso os dois para várias atividades para lazer ou para utilidade como: pesquisar algo, jogar, ligações, usar redes sociais em geral ou simplesmente escutar uma música.

OBJETIVOS CHAVE

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

O objetivo principal deve ser adquirir informações pessoais do cliente como, o que o deixa feliz e o que o deixa desconfortável/inseguro criando uma intimidade.

Precisam desse serviço para facilitar a alcançar um veículo que sonham ou precisam.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

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

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Devem trata-la com respeito e o máximo de transparência, tentando sempre demonstrar que ela é um de seus clientes e não mais um de seus clientes.(atendimento único e exclusivo, não repetitivo)

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?

Assustar o cliente ou pressionar demais criando a sensação de desespero e sim de exclusividade.

Desrespeito ou impaciência me gera falta de segurança em qualquer negociação.