

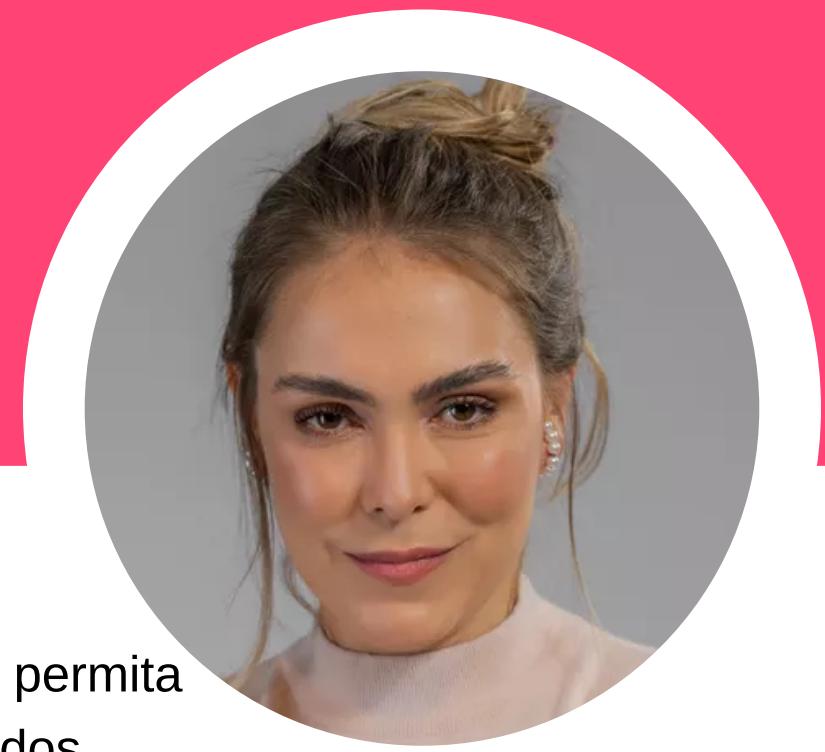
# PERSONAS

# Amanda Garcia

**Idade:** 37 anos.

**Cargo:** Empreendedora na Área da Beleza e Estética.

**Frase:** "Tudo aquilo que vibramos, atraímos"



## BIBLIOGRAFIA:

"Amanda está na área da estética há 5 anos, tudo começou quando ela teve que se reinventar na pandemia e colocar em prática novos hobbies que lhe trouxessem renda extra. Ela fez diversos cursos até se tornar a profissional de hoje, qualificada e com uma postura sólida no mercado.

Para que o negócio dela possa obter cada vez mais visibilidade, ela necessita de mais organização e gestão dos clientes nos atendimentos. Para Amanda, a eficiência na gestão e o conhecimento são as chaves para oferecer um serviço de qualidade e manter-se competitiva no mercado que está sempre em constante evolução. Além disso, ela deseja que os clientes se tornem autônomos no agendamento, permitindo-lhe focar e dedicar-se inteiramente aos atendimentos."

## CARACTERÍSTICAS E PERSONALIDADE:

- Gentil, simpática e educada, cria sempre um ambiente acolhedor e um atendimento personalizado para os clientes.
- Dedicada e interessada em constante evolução, comprometida em oferecer um serviço de qualidade e aprimorar suas habilidades.
- Atarefada, acelerada e persistente, procura por soluções eficientes e otimizadas, pois sua vida é muito corrida.
- Vaidosa com a aparência e cuidadosa não somente com a sua saúde, mas com a dos clientes.

## NECESSIDADES:

- Ter um sistema integrado que permita a realização de agendamento dos atendimentos tanto pelas clientes quanto por ela.
- Melhorar a gestão e organização dos registros dos clientes, incluindo dados pessoais, históricos de agendamentos e fichas de anamnese.
- Levar mais segurança aos clientes, ela preza por um controle completo desde os materiais usados, até o pós-atendimento, com cuidados necessários.
- Possuir um sistema automático de confirmação de procedimentos e de feedbacks depois dos atendimentos, focando a melhoria contínua.

## DORES:

- Utilização de agenda em papel como forma de organização.
- Falta de captação de clientes e gestão futura.
- Enviar lembretes antes dos procedimentos e realizar todos os agendamentos de forma manual.
- Falta de análises detalhadas que facilite a identificação de oportunidades no negócio e o gerenciamento da fidelização de clientes.

# Beatriz Lima

**Idade:** 22 anos.

**Cargo:** Recepção de clínica laboratorial..

**Frase:** "A vaidade é o espelho da alma, onde cuidamos do nosso exterior para refletir o nosso interior"



## BIBLIOGRAFIA:

"Bia, uma jovem de 22 anos, representa uma geração em constante movimento. Durante o período da manhã, ela dedica-se ao trabalho em uma clínica laboratorial, buscando alcançar sua independência financeira. À noite, seus horários são reservados para os estudos na faculdade de mídias sociais digitais, onde ela nutre o sonho de se tornar uma influenciadora digital reconhecida no mercado. Com uma agenda tão corrida, Bia valoriza a praticidade em sua rotina. É por isso que ela busca por procedimentos estéticos que proporcionem não apenas resultados duradouros, mas também qualidade em cada detalhe. Para ela, acordar pronta para o dia significa investir em procedimentos que garantam praticidade, durabilidade e, acima de tudo, excelência"

## CARACTERÍSTICAS E PERSONALIDADE:

- Vaidosa e preocupada com sua imagem pessoal e profissional, ou seja, ela busca estar sempre impecável para recepcionar os clientes.
- Ocupada e atarefada, tanto no trabalho quanto na vida pessoal, ela gosta de praticidade e rapidez.
- Esquecida em relação a compromissos agendados.
- Gosta de tirar fotos e utiliza fortemente as redes sociais aos finais de semana.

## NECESSIDADES:

- Notificações automáticas de lembretes de agendamentos para evitar esquecimentos e atrasos.
- Encontrar uma profissional organizada e qualificada que tenha um sistema online de agendamento, onde ela pode escolher os dias e horários de forma independentemente do local que ela esteja.
- Acesso a serviços de estética de qualidade que atendam às suas expectativas e que tenham uma durabilidade elevada.
- Facilidade de acesso às informações sobre os procedimentos disponíveis, cuidados e suas respectivas fotos e resultados.

## DORES:

- Dificuldade em encontrar horários flexíveis para agendar seus procedimentos de estética devido à sua agenda corrida.
- Esquecimento de compromissos agendados, prejudicando sua organização e pontualidade.
- Necessidade de manter uma aparência impecável para suas atividades profissionais por trabalhar com a imagem pessoal.
- Só tem o final de semana para se cuidar.

# JORNADA DE USUÁRIO

CONCORRENTE ANALISADO: ARAUTO ESTETICA AVANÇADA

## FASES (UTILIZADOR)

## AÇÕES DO USUÁRIO

## SENTIMENTOS DO USUÁRIO

## PENSAMENTOS DO USUÁRIO

## PROPOSTAS (MUDANÇAS)

### Acessar Site

- Acessa a URL do site e se depara com uma tela simples, com duas opções: “Novo agendamento” e “Minhas reservas”.



#### Confortável

- “Esse site deve ser confiável.”
- “O software deve ser simples de se utilizar, com linguajar focado em pessoas que não são próximas de tecnologia”.

- Reestilização de página inicial, contribuindo com elementos visuais que deixem a página mais chamativa, além de trazer mais informações sobre a empresa.

### Ir para

### “Novo Agendamento”

- Clica em “Novo agendamento”.
- Visualiza todos os serviços oferecidos pela clínica.
- Visualiza um design objetivo com imagens de exemplo.



#### Tranquila

- “Tinha dúvidas em relação aos preços, mas o site me mostrou de maneira objetiva os valores de cada serviço.”
- “Quais as formas de pagamento?”

- Dar destaque maior aos planos mais caros com cores chamativas e fontes carismáticas.
- Exibir os métodos de pagamento aceitos (cartão, pix, boleto).

### Escolher serviço

- Clica no serviço desejado.
- Visualiza um breve resumo sobre os detalhes do serviço escolhido.



#### Confusa

- “Gosto da ideia de pré visualizar tantos os resultados quanto a descrição do serviço, sinto mais confiança na minha escolha”
- “Senti falta de informações sobre para qual público os procedimentos são indicados.”
- Trabalhar melhor a distribuição dos textos para que fique mais chamativo.
- Trazer informações detalhadas sobre contraindicações e público-alvo dos procedimentos.

**FASES  
(UTILIZADOR)**

**AÇÕES DO  
USUÁRIO**

**SENTIMENTOS  
DO USUÁRIO**

**PENSAMENTOS  
DO USUÁRIO**

**PROPOSTAS  
(MUDANÇAS)**

**Escolher esteticista  
disponível**

- Clica na esteticista de sua preferência para atendê-la, as opções são dadas com uma estilização simples com a foto da profissional.



Tranquila

- “Ainda bem que posso marcar com a profissional que tenho mais afinidade, ela sabe exatamente o jeito que eu gosto que seja feito. E a gente sempre continua o papo da ultima sessão”

- Aumentar o tamanho da foto da profissional e trazer informações sobre especializações e personalidade.

**Escolher o horário de  
preferência e finalizar  
agendamento**

- Visualiza os horários disponíveis da profissional escolhida, podendo decidir o que melhor cabe em sua agenda.



Animada

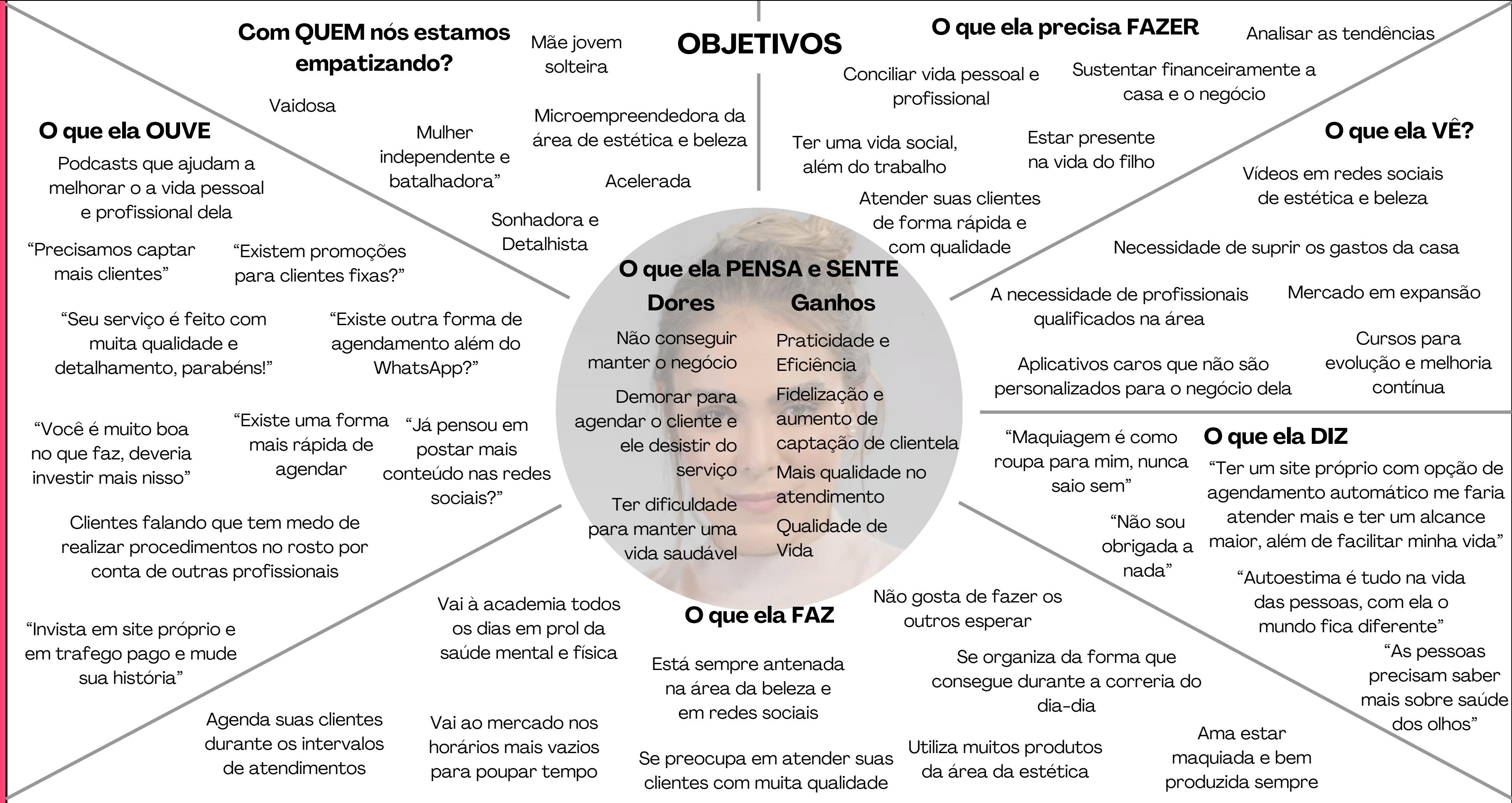
- “Agora que escolhi o melhor horário para mim, posso ficar tranquila sabendo que em algumas horas vou me sentir mais bonita novamente!”

- Deveria ter informações sobre duração do procedimento, pré-preparo e detalhes das atividades que serão executadas (etapas do procedimento).

# MAPA DA EMPATIA

# MAPA DA EMPATIA

AMANDA GARCIA, 37 ANOS



# **DIAGRAMA DE SOLUÇÃO**



Necessidade de um sistema integrado para agendar seus atendimentos de forma personalizada



Busca por empresas qualificadas que sejam confiáveis



Encontro com a Kronos e envio de e-mail para maiores informações sobre a aplicação



Agendamento de reunião com a equipe da Kronos e a esteticista



Desenvolvimento da aplicação



Processo de ideação e validação



contextualização das dores e necessidades





Desenvolvimento da  
aplicação



Necessidade de um sistema integrado para agendar seus atendimentos de forma personalizada



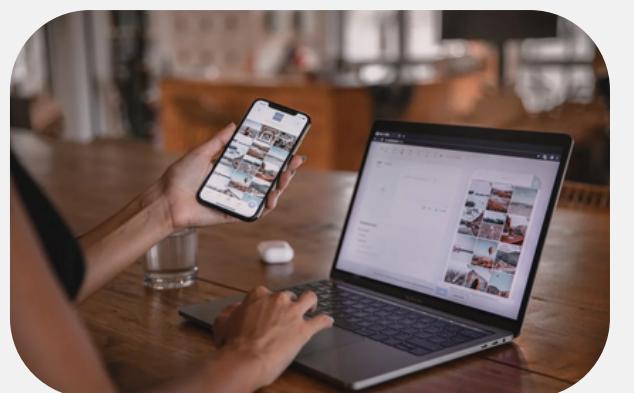
Busca por empresas qualificadas que sejam confiáveis



Encontro com a Kronos e envio de e-mail para maiores informações sobre a aplicação



Agendamento de reunião com a equipe da Kronos e a esteticista



Apresentação de MVP (mínimo viável do produto)



Desenvolvimento da aplicação



Processo de ideação e validação



contextualização das dores e necessidades



Feedback sobre a aplicação



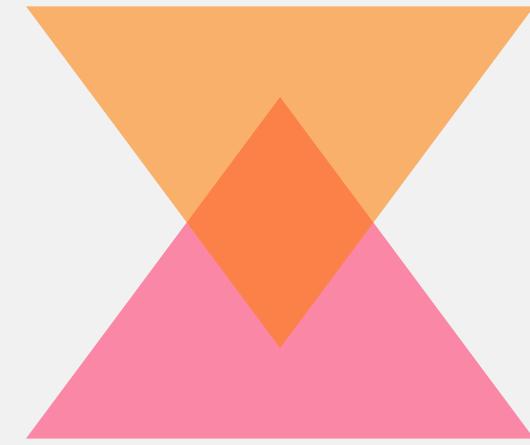
Teste de aplicação



Homologação da aplicação com a esteticista



Entrega de aplicação e documentação completas



KRONOS

Entrega de aplicação e  
documentação completas



Necessidade de um sistema integrado para agendar seus atendimentos de forma personalizada



Busca por empresas qualificadas que sejam confiáveis



Encontro com a Kronos e envio de e-mail para maiores informações sobre a aplicação



Agendamento de reunião com a equipe da Kronos e a esteticista



Apresentação de MVP (mínimo viável do produto)



Desenvolvimento da aplicação



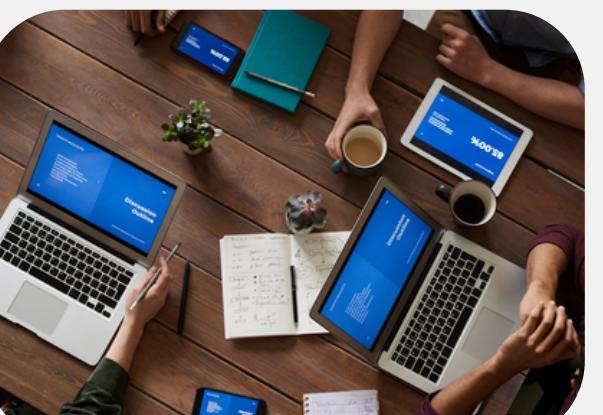
Processo de ideação e validação



contextualização das dores e necessidades



Feedback sobre a aplicação



Teste de aplicação



Homologação da aplicação com a esteticista



Entrega de aplicação e documentação completas