

Definição de personas

Consumidores:

Persona 1: Pedro

Características Demográficas:

- Nome: Pedro
- Idade: 30 anos
- Gênero: Masculino
- Localização: São Paulo, SP
- Estado Civil: Solteiro
- Profissão: Analista de TI
- Renda: Média

Comportamentos e Preferências Alimentares:

- Pedro é um jovem profissional que trabalha longas horas e geralmente chega tarde em casa.
- Ele adora pizza e a considera uma opção conveniente para jantar após um dia de trabalho exaustivo.
- Prefere pedir pizza online devido à facilidade e variedade de opções.

Mapa de Empatia:

O que ele pensa e sente ao pedir pizza?

- Se sente aliviado de poder pedir uma pizza, pois é uma solução rápida e deliciosa após um longo dia de trabalho.

O que ele vê no processo de entrega?

- Espera que a pizza chegue rápido, quente e em perfeito estado.

O que ouve sobre a pizzeria e o serviço de delivery?

- Pedro ouve sobre a qualidade da pizza e a eficiência do serviço de entrega por meio de amigos e avaliações online.

O que diz e faz ao encomendar pizza?

- Faz pedidos frequentes online, escolhendo suas pizzas favoritas.
- Adiciona as pizzas desejadas ao carrinho e conclui o pedido rapidamente, num processo fácil e prático.

Principais Necessidades e Dores de Pedro:

Necessidades:

- Rapidez na entrega.
- Opções de personalização do pedido.
- Garantia de qualidade da pizza.

Dores:

- Preocupação com a demora na entrega após um dia cansativo.
- Receio de que a pizza chegue fria ou danificada.

Ganhos:

- Economia de tempo e esforço no preparo de uma refeição.
- Aprecia a variedade de opções disponíveis.

Persona 2: Maria

Características Demográficas:

Nome: Maria

Idade: 40 anos

Gênero: Feminino

Localização: Rio de Janeiro, RJ

Estado Civil: Casada, mãe de dois filhos

Profissão: Professora

Renda: Média

Comportamentos e Preferências Alimentares:

- Maria é uma mãe ocupada que valoriza a conveniência.
- Ela geralmente pede pizza nos finais de semana como uma refeição especial em família.
- Prefere pizzas com ingredientes frescos e saudáveis.

Mapa de Empatia para Maria:

O que ela pensa e sente ao pedir pizza?

- Vê o pedido de pizza como uma oportunidade de passar um tempo de com a família por não ter a necessidade de cozinhar.

O que ela vê no processo de entrega?

- Espera que a pizza seja entregue de maneira organizada e que os ingredientes estejam frescos e saudáveis.

O que ouve sobre a pizzeria e o serviço de delivery?

- Ouve sobre pizzarias que usam ingredientes frescos e orgânicos e que oferecem opções saudáveis para crianças.

O que diz e faz ao encomendar pizza?

- Ela faz pedidos por telefone ou online, escolhendo entre uma grande variedade de pizzas e tamanhos.

Principais Necessidades e Dores de Maria:

Necessidades:

- Ingredientes frescos e saudáveis.
- Confiabilidade na entrega.
- Opções que agradem a toda a família.

Dores:

- Preocupação com a qualidade dos ingredientes.
- Stress se a entrega estiver atrasada e a família estiver com fome.

Ganhos:

- Proporciona uma refeição de qualidade e saborosa para sua família sem a necessidade de cozinhar.
- Ganha um tempo com sua família e aproveitam o momento juntos enquanto aguardam a pizza.
- Tem a opção de escolher pizzas com ingredientes frescos e saudáveis, o que atende às suas preferências alimentares e às de sua família.

Pizzaiolos:

Persona 1: João

Experiência e Habilidades:

- João tem 25 anos de idade e trabalha como pizzaiolo há 3 anos.
- Ele é hábil em preparar pizzas de acordo com as receitas padrão da pizzeria.
- João é conhecido por sua velocidade e eficiência na cozinha.

Mapa de Empatia para João:

O que ele pensa e sente ao preparar pizzas?

- João sente orgulho de preparar pizzas de alta qualidade de forma eficiente, mas deseja ter a oportunidade de experimentar novas receitas.

O que vê durante o processo de preparação e entrega?

- Ele vê a cozinha movimentada, a equipe de entrega saindo com pedidos e o foco na consistência da qualidade das pizzas.

-O que ouve sobre a pizzeria e o sistema de delivery?

- João ouve elogios dos clientes sobre a qualidade das pizzas e o serviço de entrega eficiente.

- Ouve o feedback interno sobre o ritmo de trabalho.

O que diz e faz ao atender pedidos de pizza?

- João segue rigorosamente as receitas e trabalha rapidamente para atender aos pedidos, garantindo que as pizzas sejam entregues a tempo.

Principais Necessidades e Dores de João:

Necessidades:

- Oportunidades de criar novas receitas de pizza.
- Suporte para manter a eficiência durante os horários de pico.

- Dores:

- Pressão para manter o ritmo em horários movimentados.
- Limitação na experimentação de receitas.

Ganhos:

- Reconhecimento por fazer parte de uma equipe que entrega pizzas de alta qualidade.

- Satisfação pessoal por manter uma cozinha eficiente.

Persona 2: Ana

Experiência e Habilidades:

- Ana tem 35 anos de idade e é uma pizzaiola experiente, com 10 anos de carreira na preparação de pizzas.
- Ela é especializada em criar receitas únicas e personalizadas para clientes exigentes.
- Ana valoriza a qualidade dos ingredientes.

Mapa de Empatia para Ana:

O que ela pensa e sente ao preparar pizzas?

- Ana se sente apaixonada pelo processo de criação das pizzas, com ingredientes de alta qualidade.
- Adora a liberdade criativa que tem para experimentar novas combinações de sabores.

O que vê durante o processo de preparação e entrega?

- Ela vê a importância de usar ingredientes frescos e ouve os elogios dos clientes com relação a qualidade de suas pizzas.

O que ouve sobre a pizzeria e o sistema de delivery?

- Ana ouve sobre a reputação da pizzeria como um local que oferece pizzas de ótima qualidade e sobre a eficiência do serviço de delivery.

O que diz e faz ao atender pedidos de pizza?

- Ela personaliza cada pizza de acordo com as preferências do cliente e cuida meticulosamente da qualidade e apresentação da comida.

Principais Necessidades e Dores de Ana:

Necessidades:

- Liberdade criativa para criar pizzas personalizadas.
- Acesso a ingredientes de alta qualidade.

Dores:

- Falta de estrutura da pizzeria com relação aos equipamentos.
- Pressão para manter a consistência na qualidade das pizzas.

Ganhos de Ana:

- Satisfação pessoal por criar pizzas únicas.
- Reconhecimento por ser uma pizzaiola especializada em criar experiências culinárias exclusivas para os clientes.

Entregadores:

Persona 1: Carlos

Experiência de Direção e Habilidades:

- É um entregador com 10 anos de experiência.
- Ele é um motorista experiente e conhece bem a área de entrega da pizzeria.
- Carlos é bom em seguir instruções e é conhecido por sua pontualidade.

Mapa de Empatia para Carlos:

O que ele pensa e sente ao fazer entregas?

- Sente a responsabilidade de entregar as pizzas com eficiência, qualidade e

com segurança.

O que vê durante o processo de entrega de pizza?

- Ele vê as ruas da cidade, interage com os clientes e observa a importância de manter a comida em boas condições durante a entrega.

O que ouve sobre a pizzeria e o sistema de entrega?

- Carlos ouve elogios dos clientes sobre sua confiabilidade e a qualidade das pizzas da pizzeria. Ele também ouve sobre a eficiência do sistema de entrega.

O que diz e faz ao entregar pizzas?

- Ele se comunica de forma profissional com os clientes, garantindo que eles recebam seus pedidos de maneira eficiente e que a comida chegue em perfeito estado.

Principais Necessidades e Dores de Carlos:

Necessidades:

- Rotas de entrega eficientes.
- Comunicação clara com os clientes.
- Condições seguras de trabalho, incluindo manutenção adequada do seu veículo.

Dores:

- Pressão para cumprir prazos de entrega apertados.
- Lidar com condições climáticas adversas.

Ganhos de Carlos:

- Satisfação pessoal por ser um entregador confiável.
- Potencial para gorjetas extras de clientes satisfeitos.

Persona 2: Sofia

Experiência de Direção e Habilidades:

- Sofia é uma entregadora jovem, com apenas 6 meses de experiência.
- Ela está familiarizada com a área de entrega, mas ainda está ganhando experiência na direção de motocicletas.
- Sofia é extrovertida e possui boas habilidades de comunicação.

Mapa de Empatia para Sofia:

O que ela pensa e sente ao fazer entregas?

- Sofia fica entusiasmada ao fazer entregas e interagir com os clientes. Gosta de causar uma impressão positiva.

O que vê durante o processo de entrega de pizza?

- Ela observa a agitação da cidade e a diversidade dos clientes, o que a ajuda a se sentir conectada com a comunidade.

O que ouve sobre a pizzeria e o sistema de entrega?

- Sofia ouve sobre a flexibilidade do trabalho e o potencial para fazer boas gorjetas de clientes satisfeitos.

O que diz e faz ao entregar pizzas?

- Ela se esforça para fazer uma entrega amigável e sorridente, demonstrando cortesia e cuidado ao interagir com os clientes.

Principais Necessidades e Dores de Sofia:

Necessidades:

- Orientação e apoio para melhorar suas habilidades de direção.
- Boas interações com os clientes para maximizar as gorjetas.

Dores:

- Pressão para ser rápida na entrega enquanto mantém a segurança.
- Preocupação com a manutenção da motocicleta.

Ganhos de Sofia:

- Satisfação pessoal por fornecer um serviço amigável.
- Potencial para gorjetas e interações positivas com os clientes.

Histórias

História de Usuário para Consumidor (Pedro):

Título: Pedido de Pizza Rápido Após um Dia de Trabalho

Descrição: Pedro, um analista de TI que trabalha longas horas, deseja poder fazer um pedido de pizza online de forma rápida e eficiente para que eu possa desfrutar de uma refeição deliciosa e sem estresse após um dia cansativo de trabalho.

Critérios de Aceitação:

1. Eu devo poder acessar o aplicativo de entrega de pizza em menos de 1 minuto.

2. Deve haver uma opção para escolher minhas pizzas favoritas sem a necessidade de personalização.
3. O aplicativo deve fornecer uma estimativa precisa do tempo de entrega.
4. A pizza deve chegar quente e em perfeito estado.
5. Devo poder rastrear o progresso do meu pedido em tempo real.

Prioridade: Alta

História de Usuário para Consumidor (Maria):

Título: Jantar em Família com Pizza de Qualidade

Descrição: Maria, uma professora e mãe ocupada, desejo poder pedir uma pizza de alta qualidade com ingredientes frescos e saudáveis para proporcionar uma refeição deliciosa e saudável para minha família nos finais de semana, economizando tempo na cozinha.

Critérios de Aceitação:

1. Deve haver opções de pizza com ingredientes frescos e saudáveis.
2. O pedido deve incluir utensílios e guardanapos para a conveniência da refeição em família.
3. A pizza deve ser entregue dentro do prazo esperado.
4. Devo poder fazer o pedido online com facilidade.

Prioridade: Alta

História de Usuário para Pizzaiolo (João):

Título: Preparar Pizzas de Alta Qualidade com Eficiência

Descrição: João, um pizzaiolo experiente, deseja ter as ferramentas e o suporte necessários para preparar pizzas de alta qualidade de forma eficiente, mantendo a consistência na qualidade das pizzas.

Critérios de Aceitação:

1. Devo ter acesso a ingredientes frescos e de qualidade.
2. A cozinha deve estar bem equipada e organizada para a preparação eficiente.
3. Devo receber suporte para lidar com picos de demanda durante horários movimentados.
4. Devo seguir as receitas padrão da pizzeria para manter a consistência na qualidade das pizzas.

Prioridade: Alta

História de Usuário para Pizzaiolo (Ana):

Título: Criar Pizzas Gourmet Exclusivas

Descrição: Ana, uma pizzaiola especializada em criar receitas exclusivas, deseja ter liberdade criativa para experimentar novas combinações de sabores e ingredientes de alta qualidade para surpreender os clientes com pizzas gourmet únicas.

Critérios de Aceitação:

1. Devo ter acesso a uma variedade de ingredientes de alta qualidade.
2. Devo ter a liberdade de criar e propor novas receitas de pizza.
3. Devo garantir que a apresentação das pizzas seja impecável.
4. Devo manter a consistência na qualidade das pizzas, mesmo ao criar receitas exclusivas.

Prioridade: Alta

História de Usuário para Entregador (Carlos):

Título: Entregar Pizzas de Forma Eficiente e Segura

****Descrição:**** Como Carlos, um entregador experiente, desejo receber informações precisas sobre os pedidos, rotas eficientes de entrega e condições seguras de trabalho, para que eu possa entregar pizzas de forma eficiente e segura aos clientes.

Critérios de Aceitação:

1. Devo receber informações precisas sobre o pedido, incluindo endereço e detalhes especiais.
2. Devo ter acesso a um sistema de roteirização eficiente para otimizar as entregas.
3. Devo manter a comida em perfeitas condições durante a entrega.
4. Devo interagir com os clientes de forma cortês e profissional.

Prioridade: Alta

História de Usuário para Entregador (Sofia):

Título: Entregar Pizzas com Um Sorriso

Descrição: Como Sofia, uma entregadora jovem, desejo entregar pizzas de forma amigável e sorridente, proporcionando uma experiência positiva aos clientes e maximizando minhas gorjetas.

Critérios de Aceitação:

1. Devo se comunicar de forma amigável e cortês com os clientes.
2. Devo entregar as pizzas dentro do prazo esperado, mantendo a segurança na direção.
3. Devo se adaptar e aprender rapidamente para melhorar minhas habilidades de entrega.
4. Devo cuidar da manutenção da motocicleta para garantir um transporte seguro.

Prioridade: Alta