



# BUYER PERSONA CANVAS

Template for Digital Commerce context

www.columbiaroad.com

## BUYER PERSONA



### NAME:

Marko Vlasnik

### BACKGROUND:

Vlasnik bara u Splitu s 15-ak stolova. Radi cijele godine, no tijekom sezone ima velik porast gostiju i pritisak na osoblje. Želi modernizirati poslovanje, ali bez komplikacija.

### IDENTIFIERS:

Praktičan, orijentiran na rješenja  
Cijeni jednostavnost i jasnoću  
Pita poznanike za preporuke  
Otvoren za inovacije ako vidi jasan benefit

### DEMOGRAPHICS:

40–50 godina  
Lokacija: obalni gradovi (Split, Zadar, Rijeka)  
Posjeduje 1–2 objekta, najčešće obiteljski biznis

### MOTIVATIONS:

Brža posluga = zadovoljniji gosti  
Manje stresa za osoblje i goste  
Profesionalni dojam (stranci)  
Pregledniji uvid u stanje objekta  
Olakšan rad sa stranim osobljem

### TITLE/ROLE:

Vlasnik i operativni voditelj lokala

### ORGANISATION:

Ugostiteljski objekt  
(bar/kafić/restoran) s 5–25 stolova

### BUDGET:

Spreman je platiti do 50–70 € mjesečno ako vidi konkretne koristi (ušteda vremena, lakša koordinacija, bolji dojam na goste)

### QUOTES:

“Da mi barem konobari mogu znati tko ih zove i što netko želi bez da stalno moraju nagađati.”

"Ovim turistima stalno moraš prevoditi jelovnik i teško razumiju naš naglasak - a još manje strano osoblje"

## VALUE PROPOSITION

### PAINS

Jezične barijere s turistima (ne razumiju jelovnik, teško naručuju)

Sezonski radnici ne poznaju meni ni pravila objekta

Gosti mašu i zovu osoblje jer nemaju drugi način komunikacije

Pojavljuju se pogreške u narudžbama (npr. kriva pića, duple narudžbe)

Gosti odlaze jer čekaju predugo

Nema sustava za mjerenje učinkovitosti – sve je „od oka“

Fiksni cjenici i jelovnici jer promjene znače novi print ili kontaktiranje izrađivača QR kodova za promjene

### GAINS

Gosti mogu odmah pregledati jelovnik na poznatijim jezicima

Manje grešaka – jer gosti sami biraju artikle i šalju narudžbe

Veća brzina – osoblje se fokusira samo na dostavu, ne na objašnjavanja

Profesionalni dojam – restoran djeluje modernije

Bolje upravljanje stolovima – zna se tko je naručio, kad i gdje

Manje ovisnosti o "dobrim konobarima" – sustav preuzima glavninu interakciju

Uvid u trenutno stanje objekta - potencijalne greške i zastoje

Uvid u analitičke podatke - prostor za praćenje trendova, ažuriranja, poboljšanje poslovanja

### CUSTOMER JOBS

Unijeti cjenik i jelovnik putem backoffice zaslona

Uputiti osoblje na DO and DON'T u aplikaciji

Unijeti zaposlenike i njihove račune za login u rješenje

## OUR POSITION

Jednostavno, lokalno rješenje za moderan ugostiteljski servis — bez instalacija, bez stresa. Bartender pomaže malim objektima da rade kao veliki.

## ELEVATOR PITCH

Bartender ti omogućuje da vlastiti cjenik na više jezika, da gosti mogu sami pozvati osoblje i naručiti – bez preuzimanja aplikacija. Brži promet, manje stresa i veće zadovoljstvo – sve to uz podršku domaćeg tima. Opusti se i prati stanje objekta i performanse iz udobnosti svog doma!

## INFLUENCERS & STAKEHOLDERS

Supruga ili članovi obitelji uključeni u posao

Mlađi članovi tima koji ga nagovaraju na digitalizaciju

Kolege ugostitelji koji su već nešto slično probali

## PURCHASE PROCESS & TIMING

Brza odluka ako vidi jednostavnost i koristi

Voli vidjeti unaprijed pripremljeni demo (video)

Želi probati 7–14 dana bez obaveze

Naručuje ako može odmah koristiti (bez čekanja tjednima)

## INFORMATION NEEDS

Kako QR kod funkcionira

Što se očekuje od gosta, a što od zaposlenika

Ima li hrvatski/engleski jezik

Kako ažurirati cjenik

Kako postaviti rješenje i obučiti ljude prije prve upotrebe

## TOUCHPOINTS & CHANNELS

Facebook grupe za ugostitelje

Preporuke “od kolege iz Zadra”

Web stranica s konkretnim prikazom (bez tehničkog žargona)

Demo video na WhatsAppu ili u poruci od kolega, obitelji ili zaposlenika

Newsletter s primjerima iz prakse

Poslovne vijesti o domaćem proizvodu koji se širi obali

