

Le Persona

Un persona est défini comme un « **archétypique hypothétique de vrais utilisateurs** », autrement dit une **personne fictive qui représente les caractéristiques et les besoins d'un plus grand groupe d'utilisateurs**. On nomme « persona » tant l'individu fictif que le support (canva).



“ J’opte pour des mensualités plutôt que d’investir dans une voiture. ”

PAINS	GAINS
<ul style="list-style-type: none">-frais d'entretien- panne : que faire ?-je ne connais pas très bien les modèles de voiture-je n'arrive pas à évaluer les km-revente de véhicule long et coûteux-je n'ai pas envie de perdre du temps à choisir une voiture	<ul style="list-style-type: none">-fiabilité et sécurité-j'ai besoin d'être accompagnée pour l'achat d'une voiture-j'estime une mensualité max adaptée à mes besoins

Besoins pour experience ++

<ul style="list-style-type: none">-explication des différences entre les véhicules-explication du choix de financement-simulateur km annuel et simulateur accord de principe	Expertise auto ● ● ● ● ●
	Expertise digitale ● ● ● ● ●


FATOU
37 ans, 2 enfants, citadine Particulier, Joinville-le-Pont

Source : La Pousse Digitale | UX Republic

Le Persona

Un persona :

- S'inscrit dans démarche **centrée utilisateur ou orientée usages**
- Permet d'identifier et de comprendre les besoins et souhaits des utilisateurs
- Sa présentation évite les informations superflues qui n'apportent pas de la valeur dans la compréhension du besoin



Guillaume, le vacancier
Guillaume part à chaque vacances en Andalousie avec sa femme et ses 3 enfants. Il prend l'avion et récupère sa voiture de location à l'aéroport, avant de faire 2 heures de route pour rejoindre la maison de famille en bord de mer. Il est organisé et veut être sûr que tout va bien se passer pendant la durée de la location.

ÂGE 43 ans
MÉTIER Ingénieur chez Airbus
STATUT Marié, 3 enfants
VILLE Toulouse
LANGUE Français

Digital ●●●●○
Habitué ●●●○○
Prudent ●●●●●
Sensibilité prix ●○○○○

BESOINS ET ATTENTES

- une voiture familiale confortable et équipée pour les enfants (siège auto, grand coffre...)
- récupérer sa voiture rapidement en arrivant
- une assurance protection conducteur et passagers

ARGUMENTS POUR LE CONVAINCRE

- 2ème conducteur offert
- système isofix des sièges enfants
- accès multi-devices
- service client dispo 24h/24 en français

DIFFICULTÉS ACTUELLES

- langue parlée
- process de réservation long
- doit systématiquement redonner ses pièces justificatives déjà renseignées

CE QUE LE LOUEUR ATTEND DE LUI

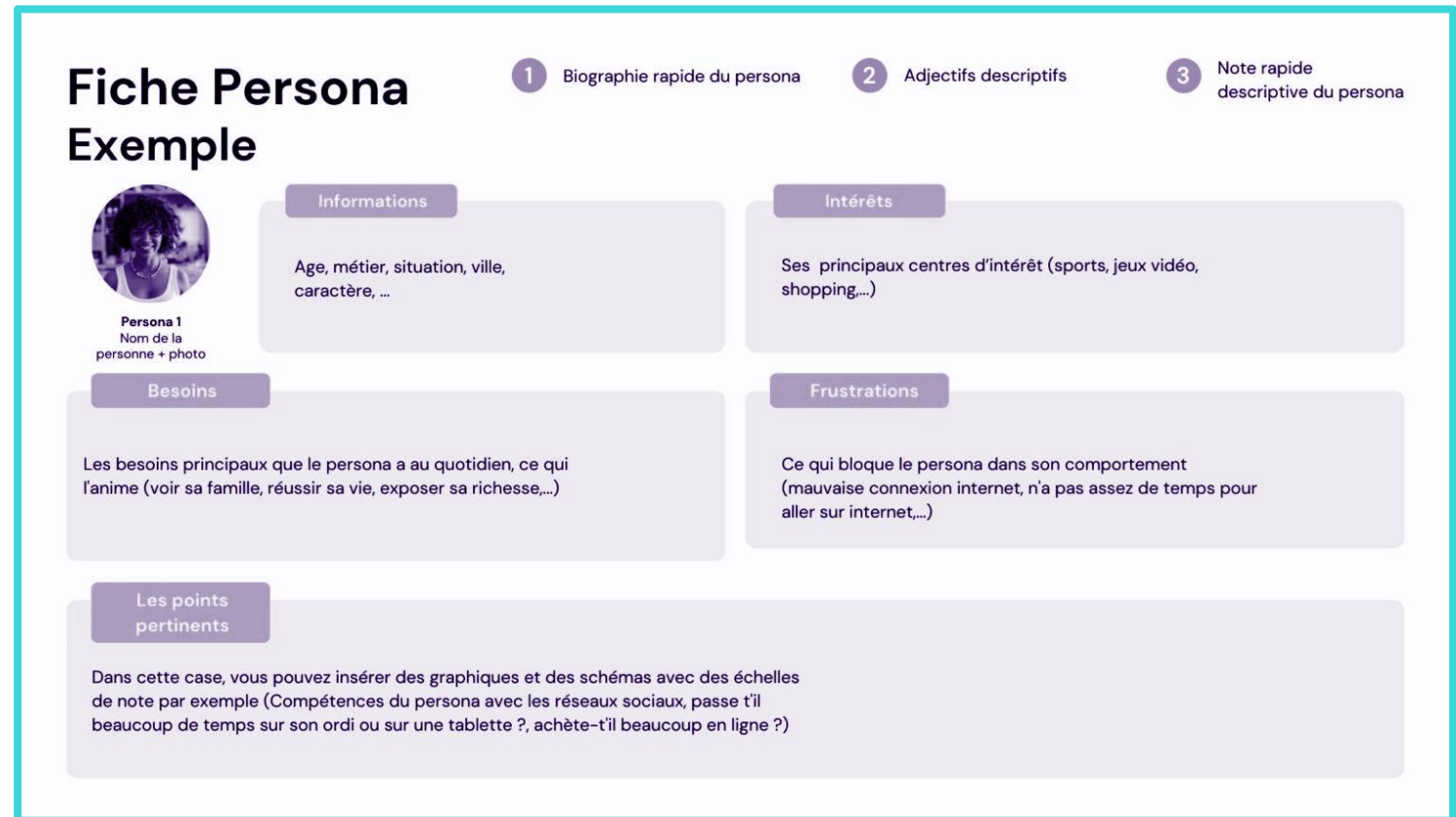
- qu'il parle du service autour de lui
- qu'il loue plus longtemps
- qu'il prenne des options et assurances

“ Je réserve ma voiture 2 mois avant mes vacances pour être sûr d'avoir le modèle qui me convient pour ma famille et moi. ”

Source : Devoteam

Le Persona

- Un persona bien construit favorise l'empathie et stimule la créativité pour retenir l'attention de l'équipe.
- Les équipes se projettent plus aisément, détaillent les motivations et comportements utilisateurs.
- Les designers affinent la conception de l'application ou le parcours utilisateur.



Source : ASI

Le Persona

Les petits plus :

- Faites parler votre persona
- L'idée étant d'associer une phrase qui le caractérise et qui donnera l'état d'esprit dans lequel il se trouve. Vous pourrez ainsi en définir un ton pour vos échanges.
- Insistez sur les besoins, les motivations et les freins



Lucie
32 ans
Auto-entrepreneuse

Personnalité :
Humaine, autonome,
rigoureuse



“ Avoir un accompagnement personnalisé et sécurisé ”

Ressenti global avec le service :

- Bon ressenti (90% de satisfaction client)
- Qualité

Ce qu'elle attend d'une application bancaire :

- Sécurité
- Consulter ses comptes rapidement
- Réaliser le paiement et des virement
- Recevoir un premier niveau de conseil pour gérer ses emprunts

Ce qu'elle craint d'une application bancaire :

- Perdre la main sur ses données bancaires
- Faire un “mauvais clic”
- Perdre le contact humain

Trois besoins phares

- Sécurité
- Réactivité, conseil, accompagnement personnalisé
- Clarté, souplesse, adaptabilité

Commentaires

- Disponibilité des informations principales liées à son compte, de manière sécurisée
- Besoin de vérification accrue lors de la réalisation de paiements et virements
- Premier niveau de conseil avant de prendre contact avec son conseiller pour avoir une base de discussion et de compréhension commune

Dépenses principales
Remboursement prêt, paiement fournisseurs

Fréquence de consultation de ses comptes
1 à 2 fois par jours

Maturité digitale
Novice —●— Expert

Equipement privilégié
 

Source : ASI