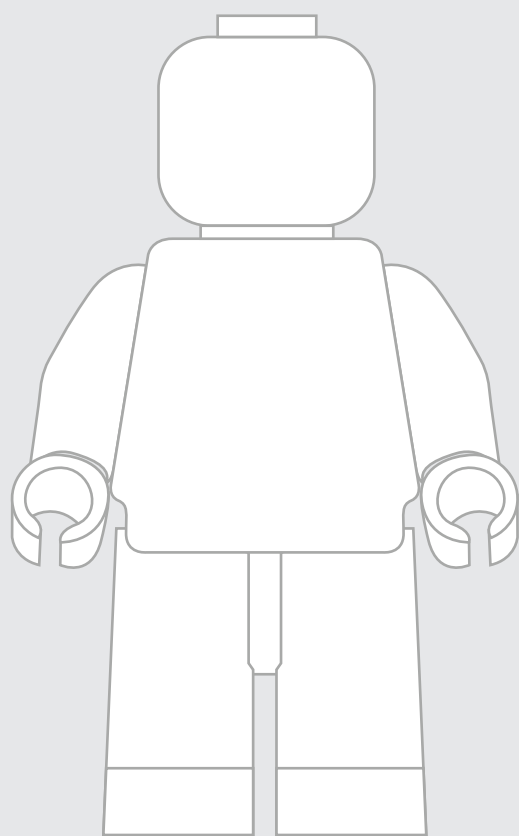


PERSONA



NOME

IDADE

HOBBY

TRABALHO

PERSONALIDADE

SONHOS

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Como, onde e quando ela os usa?

OBJETIVOS CHAVE

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

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

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?