

## Márcia Rodrigues

Dona de Salão de beleza .

Márcia é uma jovem de 26 anos que é dona e proprietária de um salão de beleza no centro da cidade. Ela recebe uma renda mensal razoavelmente constante com o seu negócio e se mantêm bem. No entanto, ela também possui diferentes gastos, desde produtos e equipamentos para o salão até suas despesas pessoais. Como são muitas informações a cerca de suas finanças e não possui muito tempo para gerencia-las por si só, ela está procurando por uma ferramenta que a auxilie nesta tarefa e a facilite em sua vida.

## Dores:

- Perde muito tempo cuidando do orçamento.
- São informações de mais para se registrar.
- Ela realiza toda essa tarefa sozinha.
- Não tem muito tempo para se dedicar as finanças.
- Tem dificuldade de interpretar os dados e tomar decisões.

## Desejos:

- Ter alguém que ajude com o orçamento.
- Analisar os dados de maneira melhor.
- Não gastar tanto tempo cuidando das finanças.
- Tomar decisões mais precisas e melhores em relação ao seu dinheiro, para poder melhorar sua vida.

Ações

Pontos de

**Pensamentos** 

**Pontos Críticos** 

**Oportunidades** 

 Pesquisa por aplicativos na Appstore.

Descobrir o

Aplicativo

Busca por ferramentas na internet e em outras fontes.

- Anúncios em plataformas.
- Artigos no Google.
- Lojas de aplicativo como App Store, Play Store.
- "Será que esse aplicativo funciona?"
- "Ele vai realmente me ajudar no que eu preciso?"
- "É confiável?"
- "Ele é fácil de se usar?"

22

Campanha publicitária ineficiente

- Indisponibilidade em lojas de App.
- Divulgação ineficiente.
- Divulgação em plataformas de vídeo e outros aplicativos.
- Campanha eficiente dentre de plataformas de pesquisa como o Google.
- Disponibilidade em diferentes plataformas e sites de app.

 Lê sobre a aplicação na loja de Apps.

Pesquisando

sobre o aplicativo

 Lê artigos e opiniões sobre o sistema na internet.

- Site oficial dos desenvolvedores
- Artigos no Google.
- Lojas de aplicativo como App Store, Play Store.
- Vídeos e mídias sociais
- "Parece interessante."
- "Talvez ele me ajude."
- "Vou experimentar."



- Difícil acesso ao conteúdo.
- Falta de um site oficial.
- Dificuldade em encontrar informações sobre o programa.
- Patrocínio a influenciadores.
- Desenvolvimento de um site oficial.

Instala o aplicativo pelo dispositivo desejado.

Instalando o

aplicativo

- Cadastra um e-mail.
- Cria a conta, login e senha.
- Site oficial no dispositivo.
- Lojas de aplicativo como App Store, Play Store.
- "Parece fácil de usar."
- "Por enquanto estou gostando."
- "Vamos ver se ele me ajuda agora."



- Não ser disponível para aparelho desejado.
- Incompatível com a versão do sistema operacional
- Desenvolver a aplicação para desktop e mobile.
- Diferentes versões do sistema para diferentes versões do sistema operacional.

Testa todas as funcionalidades.

Usando o

aplicativo

- Utiliza dos recursos no seu dia a dia.
- Faz uso do produto por pelo meno algumas semanas.
- O próprio aplicativo.

- "Puxa, gostei deste sistema."
- "Ele funciona bem e é muito útil."
- "Acho que vou continuar usando."



- Não atender as necessidades do usuário.
- Criação de uma aba de sugestões e para entrar em contato.
- Atualizações para atender as necessidades pendentes e melhorar a experiência.

- O cliente cria fidelidade ao produto.
- Faz uso contínuo dele e não o substitui.

Se torna cliente

fiel e divulga

- Apoia e divulga para parentes e amigos.
- Redes sociais.
- Plataformas e fóruns.
- Ambiente de trabalho
- Círculo de interações socias
- "Agora que utilizo este programa a tarefa ficou mais fácil."
- "Gostei e gerei uma simpatia por ele."
- "Ele me ajuda muito"
- "Preciso mostrar para os outros"



O cliente abandonar o produto

Recados e lembretes via o e-mail cadastrado