

Marketing Digital



Jornada Digital do Consumidor



GUIA DA AULA 3



Elabore a jornada de empatia

- **Introdução à empatia**
- **Mapa de empatia**
- **Buyer Persona e jornada**



Acompanhe aqui
os temas que
serão tratados
na videoaula.



Introdução à empatia



POR QUE PRECISAMOS TANTO FALAR SOBRE EMPATIA?

...



**POR QUE PRECISAMOS EVOLUIR.
LEMBRAM? E SÓ VAMOS REALMENTE
CONSEGUIR EVOLUIR COM
EMPATIA.**

DE:

**B2B
B2C**



PARA:

H2H

EMPATIA.

**Podemos definir empatia como a habilidade de compreender outras pessoas.
Uma pessoa empática consegue lidar melhor em qualquer situação, porque tem a capacidade
de se colocar no lugar do outro e entender o seu ponto de vista, suas necessidades e dificuldades.**

...



EXERCÍCIO PERSONA!

- 1. CRIAR BUYER PERSONA CANVAS**
- 2. FAZER O MAPA DE EMPATIA**

...



Mapa de empatia

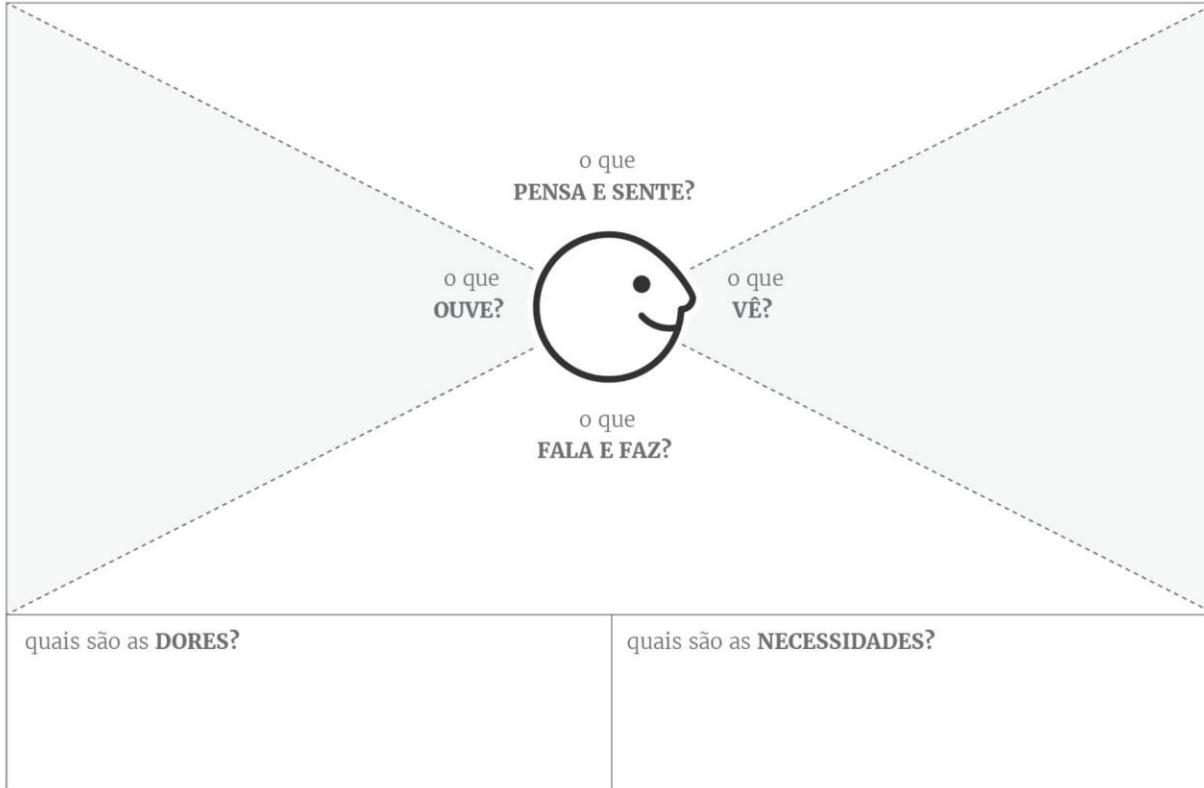


EXERCÍCIO PRÁTICO.

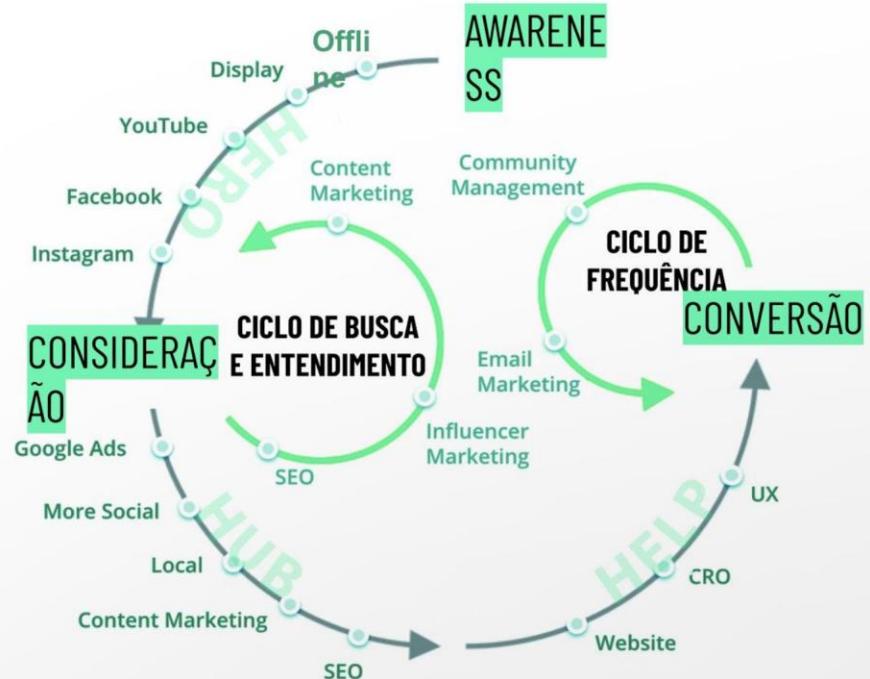
COM A BUYER PERSONA EM MÃOS,
SE COLOCAR NO LUGAR DO OUTRO.

MAPA DE EMPATIA

Nome: _____ Idade: _____



● JORNADA DE IMPACTO



...



Buyer persona e jornada



#BUYERPERSONA&JORNADA

BUYER PERSONA & JORNADA

Foco na identificação das dores e soluções em cada momento da jornada

...





Patrícia, 45 anos

Preocupados

•••

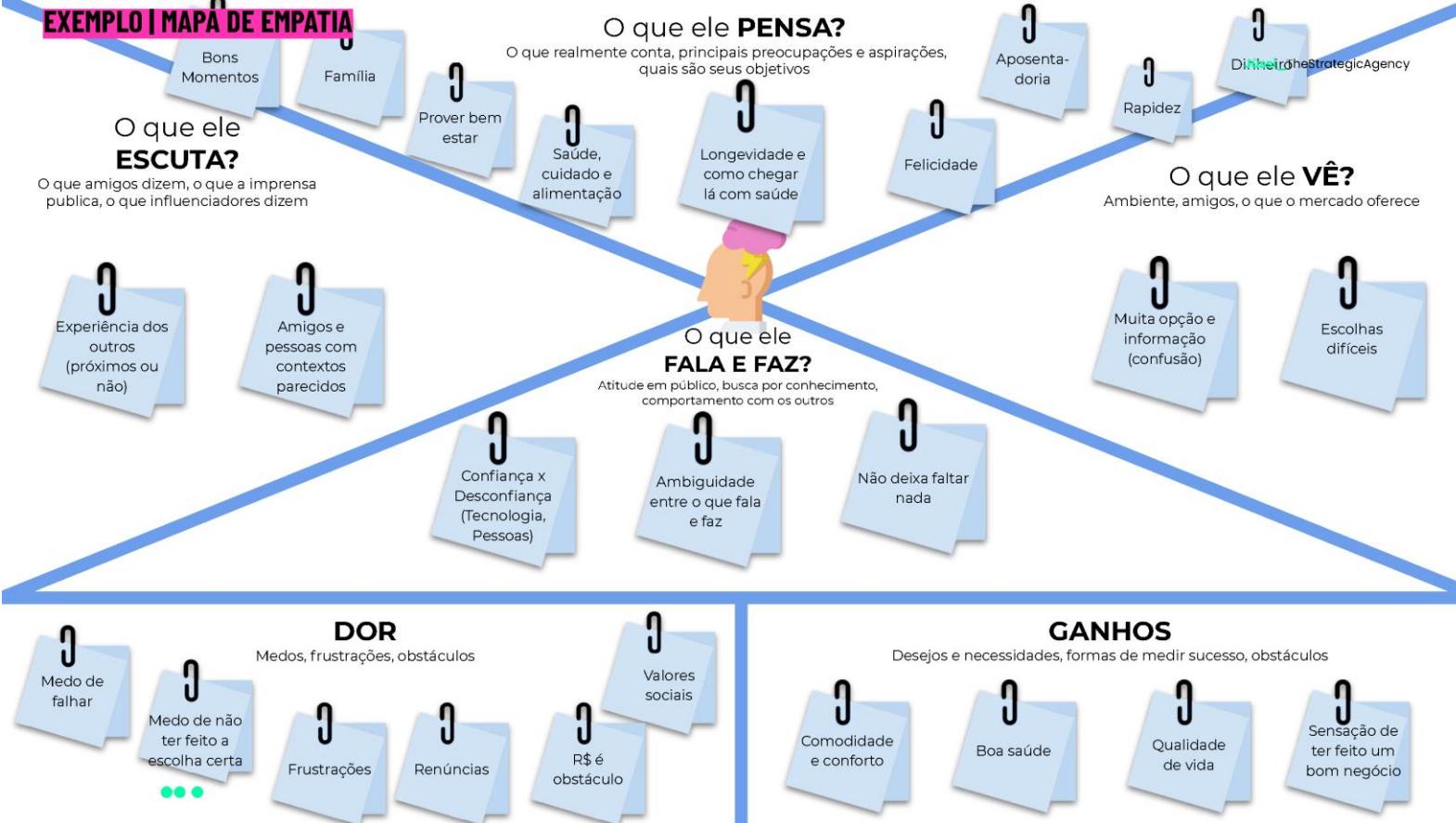
QUEM EU SOU?

“Casa, família, trabalho, rotina. No dia a dia é difícil equilibrar todas as atividades que eu tenho. Por isso, é necessário fazer algumas escolhas: quero dar o melhor para me destacar no trabalho, mas também quero ter um tempo para poder cuidar de mim e dos meus filhos.

Para mim, qualidade de vida e bem estar vem em primeiro lugar. Então, apesar de toda a correria, quero incentivar e prover um estilo de vida saudável para a minha família. Nem sempre é uma missão fácil, mas faço o que está ao meu alcance para isso acontecer.”



EXEMPLO | MAPA DE EMPATIA



EXEMPLO | JORNADA



Patrícia

Grupo: Preocupados
45 anos
Casada, com filhos

Trigger

Quer prover água de qualidade para a sua família.

Assino porque...



Mantendo a assinatura porque...



Momento	Conhecimento	Avaliação	Escolha	meio de contratação preferencial	Instalação	Experiência
	Ações iniciadas e informações buscadas	Pensamentos do consumidor	Dores do consumidor	Canais ou touchpoints		
Momento	<p>Percebe o purificador como uma potencial solução</p> <ul style="list-style-type: none"> _O que é esse serviço _Gasto de energia do purificador _Estrutura necessária para instalação _Tipos de purificadores 	<p>Investiga e compara qual purificador (marca) atende suas necessidades</p> <ul style="list-style-type: none"> _Busca por custo x benefício _Compara preços _Facilidade de manuseio _Reputação da marca _Avaliação do produto 	<p>Elista fatores (variáveis) que ajudam a tomar sua decisão</p> <ul style="list-style-type: none"> _Busca reputação da marca e avaliação de produto _Compara qual é o mais prático/fácil de usar _Verifica período de garantia _Avalia o custo x benefício _Decide pela melhor opção: tamanho e design 	<p>Presencial / Call Center</p>	<p>Se programa para o processo de instalação do produto</p> <ul style="list-style-type: none"> _Quando será feito o agendamento _Se ocorrerá confirmação do agendamento _Se vai sujar a casa _Se o técnico recolhe o lixo/entulhos da instalação _Se a instalação ocorre em um único dia 	<p>Vive e avalia no dia a dia os benefícios da assinatura</p> <ul style="list-style-type: none"> _Avalia a qualidade da água _Avalia qualidade do produto _Verifica a fatura _Agenda manutenção preventiva _Avalia o atendimento no pós compra
Ações iniciadas e informações buscadas						
Pensamentos do consumidor	<p><i>"Descobri que existe a opção de assinar um purificador de água! Como será que funciona?!"</i></p>	<p><i>"Não consigo entender a diferença entre os purificadores e qual o melhor para a minha casa"</i></p>	<p><i>"Quero uma marca de confiança, bem avaliada por outros usuários e também com um design elegante, que combine com a cozinha"</i></p>		<p><i>"Espero que ele não atrasse. Não gostaria de faltar no trabalho novamente."</i></p>	<p><i>"Estou surpreendida com a qualidade de água do purificador, realmente atendeu as minhas expectativas"</i></p>
Dores do consumidor	<ul style="list-style-type: none"> _Não encontra muita informação disponível 	<ul style="list-style-type: none"> _Tem dificuldade de entender os diferenciais entre os produtos 	<ul style="list-style-type: none"> _Tem dificuldade de achar todas as informações das marcas 		<ul style="list-style-type: none"> _Vai ter que organizar a agenda para ficar em casa para receber o técnico _Técnico não compareceu no dia previsto _Casa suja e com entulho 	<ul style="list-style-type: none"> _Fatura duplicada; _Não consegue falar com o atendimento da Brastemp _Pagamento não reconhecido _Manutenção preventiva não acontece
Canais ou touchpoints	<ul style="list-style-type: none"> _Amigos e familiares _Google 	<ul style="list-style-type: none"> _Internet _Revendedores _Site das marcas _Reclame Aqui _Redes sociais 	<ul style="list-style-type: none"> _Vendas On _Equipe de vendas _Reclame Aqui _Call Center 	<ul style="list-style-type: none"> _Call Center _Assistência técnica _Técnico _Reclame Aqui 	<ul style="list-style-type: none"> _Google _Reclame Aqui _Redes Sociais _Técnico _Site da Marca 	



Bons estudos!

