

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: _____

<div><p>o que PENSA E SENTE?</p><p>o que OUVE?</p><p>o que VÊ?</p><p>o que FALA E FAZ?</p></div>	
quais são as DORES?	quais são as NECESSIDADES?



● 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 | BUYER PERSONA CANVAS



Patrícia, 45 anos

Casada
2 filhos
Um cachorro

GRUPO

Preocupados

DESCRITIVO

Patrícia trabalha em um grande escritório na cidade em que vive. Atualmente, ela se encontra num momento de consolidação de carreira, o que faz com que ela tenha uma rotina intensa e uma agenda cheia de compromissos. Apesar disso, ela se preocupa em oferecer uma vida com saúde e bem estar para sua família e quer aproveitar seu tempo livre com os filhos, seja em casa, seja viajando. Devido a esse dia a dia agitado, Patrícia e seu marido contam com o apoio de uma funcionária doméstica para ajudá-los com a organização da casa.

FRASES COMPORTAMENTAIS

"Preciso ser o exemplo para meus filhos"
"Às vezes me questiono se vou dar conta para conciliar a vida de trabalho com a minha vida pessoal"
"Prefiro comprar das marcas que já conheço"
"Eu e meu marido planejamos bem a compra de produtos mais caros"
"Quero ter e oferecer bem estar e uma vida saudável para a minha família"

MOTIVAÇÕES PARA ASSINAR O PURIFICADOR DE ÁGUA

- Saudabilidade** "O purificador de água Brastemp me parece ser uma ótima opção: outros usuários estão avaliando bem a **qualidade da água** e não vou mais precisar me preocupar com o planejamento, sendo muito mais cômodo e prático. **Além disso, prestam todo serviço e é uma marca que já conheço e confio**".
- Tempo**
- Praticidade**

QUEM E COMO INFLUENCIAM SUA DECISÃO

	Conhecimento	Referência	Credibilidade	Decisão
Amigos e Familiares				
Celebridades/ influenciadores				
Equipe de vendas				
Internet				

PERFIL DE COMPRA



CRÍTICA

Antes de realizar uma compra, busca se informar sobre as diferentes opções, qual é a avaliação de outros consumidores e o preço. Precisa se sentir segura de que está fazendo uma boa compra.

ACESSO À INFORMAÇÃO

GRAU DE DIGITALIZAÇÃO



Usa muito o celular no dia a dia, sendo o principal ponto de contato dela com seus filhos e marido. É também a primeira fonte no momento de busca por informações.

MARCAS QUE CONSUME



DECLARAÇÃO DE NECESSIDADE

"No dia a dia eu não tenho tempo para me planejar e me dedicar para as **atividades da casa**. Por isso, pra mim, é essencial otimizar meu tempo para resolver possíveis questões da casa. Prezo muito pela praticidade no dia a dia e estou sempre em busca de produtos e serviços que possam facilitar e agilizar minha vida para que eu possa ter tempo livre para fazer outras coisas e não só trabalho.

PALAVRAS-CHAVE

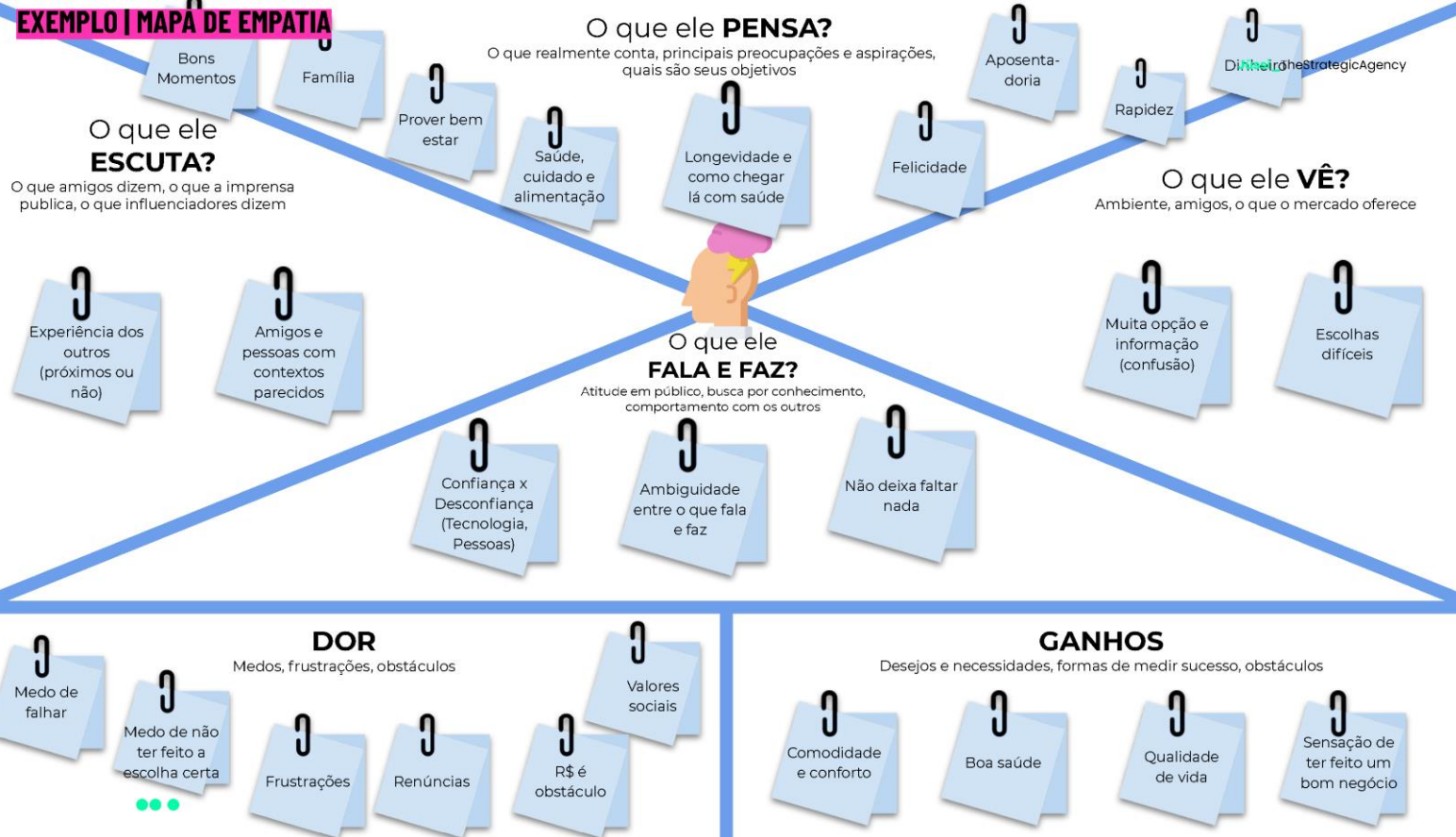
FAMÍLIA SAÚDE
COMODIDADE
CUIDADO BEM-ESTAR
FALTA DE TEMPO
EXPERIÊNCIA
PREOCUPAÇÃO

BY
iFC

escola
britânica de
artes criativas
& tecnologia



EXEMPLO | MAPA DE EMPATIA





Patrícia

Grupo: Preocupados
45 anos
Casada, com filhos



Momento

Conhecimento

Percebe o purificador como uma potencial solução

Avaliação

Investiga e compara qual purificador (marca) atende suas necessidades

Escolha

Elencar fatores (variáveis) que ajudam a tomar sua decisão

meio de contratação preferencial



Presencial / Call Center

Instalação

Se programa para o processo de instalação do produto

Experiência

Vive e avalia no dia a dia os benefícios da assinatura

Ações iniciadas e informações buscadas

_O que é esse serviço
_Gasto de energia do purificador
_Estrutura necessária para instalação
_Tipos de purificadores

_Busca por custo x benefício
_Compara preços
_Facilidade de manuseio
_Reputação da marca
_Avaliação do produto

_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

_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

_Avalia a qualidade da água
_Avalia qualidade do produto
_Verifica a fatura
_Agenda manutenção preventiva
_Avalia o atendimento no pós compra

Pensamentos do consumidor

"Descobri que existe a opção de assinar um purificador de água! Como será que funciona?!"

"Não consigo entender a diferença entre os purificadores e qual o melhor para a minha casa"

"Quero uma marca de confiança, bem avaliada por outros usuários e também com um design elegante. que combine com a cozinha"

"Espero que ele não atrase. Não gostaria de faltar no trabalho novamente."

"Estou surpresa com a qualidade de água do purificador, realmente atendeu as minhas expectativas"

Dores do consumidor

_Não encontra muita informação disponível

_Tem dificuldade de entender os diferenciais entre os produtos

_Tem dificuldade de achar todas as informações das marcas

_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

_Fatura duplicada;
_Não consegue falar com o atendimento da Brastemp
_Pagamento não reconhecido
_Manutenção preventiva não acontece

Canais ou touchpoints

_Amigos e familiares
_Google

_Internet
_Revendedores
_Site das marcas
_Reclame Aqui
_Redes sociais

_Vendas On
_Equipe de vendas
_Reclame Aqui
_Call Center

_Call Center
_Assistência técnica
_Técnico
_Reclame Aqui

_Google
_Reclame Aqui
_Redes Sociais
_Técnico
_Site da Marca



Bons estudos!

