

 08

O que aprendemos?

Nessa aula aprendemos a desenvolver o perfil do cliente. **Dentre outras coisas, vimos que:**

- Diferentes segmentos de clientes podem ter algumas características comuns, mas em geral sua forma de vivenciar os desafios são distintas e por isso criamos um perfil diferente para cada segmento.
- As tarefas são atividades que as pessoas precisam realizar, seja num contexto pessoal ou profissional. Pode ser funcionais, sociais, emocionais ou de apoio. As tarefas de apoio são sub-tarefas que devemos fazer para realizar algo maior, podendo ser relacionadas a comprar valor, cocriar valor ou transferir valor.
- As dores estão relacionadas a qualquer coisa que gere ao cliente aborrecimento, bloqueio, riscos ou resultados negativos em relação a um determinado contexto.
- Os ganhos estão relacionados aos resultados e benefícios desejados pelas pessoas. Eles podem ser necessários, esperados, desejados ou inesperados.
- Tarefas, dores e ganhos possuem diferentes níveis de relevância. Descobrir o que é mais ou menos importante na percepção do cliente ajudará na hora de priorizar o que fará parte da sua proposta de valor.