

07

Faça o que eu fiz na aula

Vamos praticar mais a pesquisa com cliente?

Abaixo, você tem acesso a dois áudios de alunos da academia Pump. Analise-os e tente encontrar as principais emoções, sensações e percepção de valor que esses clientes têm em relação à academia.

PLAYBACK

Depoimento da cliente
Claudia

Download (<https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1335-customer-success/1335+Depoimento%2BClaudia.mp3>)

0:00 / 1:25



PLAYBACK

Depoimento do cliente
Marcelo

Download (<https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1335-customer-success/1335+Depoimento%2BMarcelomov.mp3>)

0:00 / 2:03



Na sequência, mapeie a curva emocional que eles parecem ter sentido ao utilizar o serviço da Pump.