

Zákaznická persona - Checklist

Zákaznická persona je profil fiktivního zákazníka, která reprezentuje zákaznický segment se stejným myšlením, chováním a hodnotami. Je postavená na datech. Pomáhá se týmu vcítit do zákazníka při torbě nových věcí pro něj.

Příklad vizuálního ztvárnění zákaznické osoby



CO DĚLÁ

úřednice, 5 let na mateřské
cyklovýlety s rodinou
zahradka, každý den vaří
TV Nova, Blesk, emimino.cz
Facebook: štěňátka, děti, soutěže
smartphone, domácí PC

KDO JE

JiriBenedikt.com

35 let
vdaná, 2 děti (2 a 5 let)
bydlí v Humpolci
malý starší rodinný dům
rodinný příjem:
35 tis. Kč čistého měsíčně

CO CÍTÍ A CO POTŘEBUJE

Unavená: děti, dom. práce
nechce se jít do práce
harmonická rodina
to nejlepší pro děti
odpočinek s kamarádkami

Creative Commons CC BY-SA 4.0

Kdo je (Demografie)

- Věk, pohlaví, národnost
- Velké město/malé město
- Ženatý, vdaná? Děti?
- Byt? Dům? Vlastní?
- Příjem (domácnosti)

Co dělá (Pozorovatelné chování)

- Práce, koníčky
- Transport (Auto/veřejná)
- Kde a co jí
- Co čte, sleduje
- Na jaké stránky, sociální sítě chodí
- Každodenní situace, starosti...
- Jak se chová v práci

Co cítí a potřebuje (emoce, tužby cíle)

- Co je hlavní hnací síla?
- Co ho/jí dělá šťastnou/ým
- Priority: Rodina vs. kariéra
- Touha po moci? Penězích?
- Je více racionální či emocionální?
- Jak se učí nové věci?
- Jak se chce cítit v práci v životě:
Úspěšně? Chytře? Bezpečně? Mocně?
Respektovaně? Obdivovaně? Užitečně?
Naplněně? Produktivně?

