

NOMBRE

Use un nombre realista. No utilice el nombre de sus compañeros.

DESCRIPTOR

De qué clase de persona se trata. Describa su elemento diferenciador más prominente.

CITA

Capture la esencia de una o dos frases que pueden salir de la boca de esta persona.



¿DE QUIÉN SE TRATA?

Esboce el perfil personal, la edad, ubicación, área de trabajo, ¿Qué clase de persona es? Piense en una o más personas representativas de este segmento.



¿CUÁLES METAS?

¿Cuál es el elemento motivacional más importante? ¿Cuáles son las necesidades y deseos (latentes)?



¿CUÁL ES LA ACTITUD?

¿Cuál es el punto de vista? ¿Cuáles son las expectativas, percepciones sobre el servicio, la compañía o la marca? ¿Qué motiva a esta persona a visitar el sitio web, a ir a la tienda, a usar el servicio?



¿CUÁL COMPORTAMIENTO?

¿Qué hace esta persona? Cuente historias sobre su comportamiento mientras utiliza el servicio, el producto o el sitio web. Piense en diversos canales para distintas necesidades (Internet, visitar sitios similares, dispositivos móviles, medios sociales). ¿Qué funciona bien, cuáles son las frustraciones, qué detiene a esta persona para elegir una función, servicio o producto?

¿Cuáles tendencias, formas de pensar u otros indicadores se pueden aplicar a esta persona?

¿Qué tan importantes son los beneficios funcionales, emocionales y expresivos?

¿Se trata de alguien que toma decisiones rápida o lentamente?

¿Por qué? ¿Cómo es que usted puede afirmar eso?



Spanish translation: Carolina Flores-Hine