



**Cardápio de perguntas
para criar**

PERSONA



math
marketing

Buyer Personas

São representações semi-ficcionais de seu cliente ideal com base em dados reais e algumas especulações de dados demográficos, padrões de comportamento, motivações e objetivos.

O objetivo é criar um personagem crível que represente um grupo de clientes, assim quando você fala com ele, você fala para seus clientes ideais.

Passos para criar sua persona

1. Identificar as perguntas que irão desenvolver a sua persona.
2. Determinar como você vai pesquisar.
3. Compilar investigação e respostas.
4. Aplicar as melhores práticas para transformar suas notas em uma persona completa.

Este e-book tem como objetivo entregar um cardápio de perguntas, para ajudar no primeiro passo, o de "Identificar as perguntas que irão desenvolver a sua persona".

Esperamos ajudar em seu processo de investigação!

Abraços

Equipe Math

NOTAS RÁPIDAS

- Detalhes importam;
- Você não terá uma resposta para cada pergunta;
- Personas são um processo contínuo;
- Toda a sua estratégia de Inbound deve estar amarrada com suas personas.

CARDÁPIO DE PERGUNTAS PARA DESENHAR SUA PERSONA

Demográficos

1. Qual é o seu estado civil?
2. Qual é sua renda familiar?
3. Onde mora?
4. Você é proprietário ou inquilino?
5. Sexo?
6. Idade?
7. Você tem filhos?
8. Se você tem filhos, quantos e quais as idades?
9. Qual é a sua etnia?
10. Como você descreveria suas opiniões políticas?
11. Você tem uma preferência religiosa?
12. Fumante?
13. Quais idiomas são falados em sua casa?

Carreira

14. Em que segmento você trabalha?
15. Qual é o seu cargo de trabalho atual?
16. Qual o cargo que deseja ter?
17. Há quanto tempo você esteve na sua posição atual?
18. Qual é o nível mais elevado de educação que você completou?
19. Você toma decisões de compra no trabalho?
20. Qual é a sua parte favorita do seu trabalho?
21. Se você pudesse ter qualquer trabalho no mundo, o que seria?
22. Como você vai para o seu local trabalho?
23. Você socializa com seus colegas de trabalho?
24. Você está satisfeito com seu trabalho?
25. Como o sucesso do seu trabalho é medido?
26. Que habilidades são necessárias para fazer seu trabalho?
27. Quais ferramentas você usa para fazer seu trabalho?
28. Você supervisiona outras pessoas?
29. Qual o tamanho da empresa que você trabalha?
30. Que blogs relacionados ao trabalho ou outro conteúdo online você lê?

Cotidiano

31. Como é um dia típico de seu cotidiano?
32. Quanto tempo você gasta no trabalho? E em casa?
33. O que você faz por diversão?
34. Quem são as pessoas mais importantes para você?
35. Que tipos de veículos você possui e por quê?
36. O que você assiste na televisão?
37. Que tipo de conteúdo online você gosta?
38. Você participa de alguma sociedade ou clube?
39. A quais redes sociais você pertence?
40. De que tipos de atividades sociais você gosta?
41. Que proximidade você tem com seus vizinhos?
42. Cite três adjetivos você usaria para se descrever?
43. Quanto tempo você gasta na Internet?
44. Quais sites você visita com mais frequência?
45. Você prefere a comunicação escrita ou oral?
46. Com que frequência você verifica seu e-mail?
47. Como você gerencia seus e-mails?
48. Você gosta de viajar?

Hábitos do Consumidor

49. Como você pesquisa sobre um produto ou serviço?
50. Que recursos off-line você usa?
51. Que recursos online você usa?
52. Onde você prefere fazer suas compras?
53. Como você prefere interagir com os vendedores?
54. Onde busca recomendações de produtos/serviços?
55. Qual a importância de obter um bom negócio?
56. Que tipo de dispositivos móveis você possui?
57. Você usa dispositivos móveis para pesquisar produtos ou serviços?
58. Você usa dispositivos móveis para fazer compras?
59. Que tipos de compras você faz?
60. Você lê comentários de produtos online?
61. Você escreve comentários de produtos online?
62. Descreva uma compra recente que você fez.
63. Qual foi a compra mais impulsiva que você já fez?

Dores

64. Qual é a parte mais frustrante do seu dia?
65. Qual foi a pior experiência de atendimento ao cliente que você já teve?
66. Que atividade regular você acha estressante?
67. O que o deixa nervoso?
68. Qual é a maneira mais rápida para alguém irritá-lo?
69. Qual é a parte de seu trabalho que você menos gosta?
70. Qual é o pior trabalho que você pode imaginar?
71. Que produto você compra por impulso e depois se arrepende demais?
72. Sobre o que você se preocupa?
73. O que teme?
74. O que você faz após se arrepender de uma compra?
75. Se você pudesse mudar uma coisa sobre sua vida, qual seria?

Quer reforçar ainda mais sua persona, que tal entrevistar a área de marketing e de vendas da sua empresa ou cliente?

Abaixo, mais perguntas para enriquecer sua

PERSONA!



Entrevista com o

TIME DE VENDAS!

1. Quais as principais soluções oferecidas?
2. Destaques da área (principais ferramentas, soluções etc)
3. Como é o dia a dia (rotina de trabalho - abre e-mail pela manhã, faz reunião etc)
4. Como administra contatos de clientes (planilha excel, manualmente, possui sistema para isso etc.)
5. Se possui sistema, como ele funciona?
6. Quais ferramentas utiliza para suas tarefas diárias
7. Qual o maior desafio (maior impedimento que o time de vendas pode enfrentar para fechar negócio)
8. O que considera uma meta atingida (apenas volume de vendas, satisfação, boa avaliação no atendimento etc.)
9. Como é o relacionamento com o time de vendas (descreva o processo) Sobre o cliente
10. Quem são os clientes? (cargo, jobs, funções etc)
11. Como os clientes entram em contato? (principais canais de entrada para contato com Vendas)
12. Que tipo de cliente considera mais propenso a fechar a compra (por cargo, por maneira de falar, por maneira de se comportar etc. EX.: Contatos que chegam por e-mail solicitando orçamento dificilmente fecham compra. Se chega por telefone é X% mais provável que compre.
13. O que faria um cliente desistir da compra no segmento em que sua empresa atua?
14. Quais os principais problemas que os compradores têm ao procurarem as soluções oferecidas por você? (Principais dores que fazem com que cheguem à área de vendas)
15. Quais palavras-chave definiriam o que seus clientes procuram? (o que eles buscam nos mecanismos de busca que os fazem cair no contato com Vendas)
16. O que poderia ser melhorar? (nos processos atuais)
17. Trabalho é prejudicado pela estrutura atual de seu site? (acredita que poderia vender mais se o contato com o setor de vendas fosse melhor posicionado, por exemplo)
18. Considerações finais (deixar entrevistado livre para acrescentar qualquer coisa que ache relevante e que não foram contempladas nas perguntas)



Entrevista com o

TIME DE MARKETING!

1. Que tipos de clientes você encontra tipicamente?
2. Quem é, ou quem são os clientes ideais?
3. Qual o cargo que mais interessa para a empresa conversar?
4. Como o cliente ideal se informa?
5. O que ele lê e de que redes sociais participa?
6. Qual a principal dor que o cliente enfrenta ao procurar as soluções oferecidas?
7. Por que diferentes tipos de clientes geralmente fazem uma compra?
8. Que razões os clientes citam para selecionar sua empresa em detrimento a um concorrente?
9. Quais são as objeções mais comuns que você ouve?
10. Que informações técnicas e demográficas você tem sobre os visitantes do seu site?
11. Como você atualmente realiza suas vendas?
12. Descreva as campanhas de marketing que foram as mais bem-sucedidas.
13. Descreva as campanhas de marketing que falharam.
14. Quais postagens no blog receberam o maior tráfego?
15. Quais são as perguntas mais frequentes dos clientes?
16. Qual página no site da empresa recebe mais impressões?
17. Como é o relacionamento com o time de vendas da empresa? (descreva os processos)

Material produzido por Math Marketing com apoio de SmartBug Media

**Material produzido por Math Marketing
com apoio de SmartBug Media**



Quer saber como a Math Marketing pode
ajudá-lo no SEO do seu site?

FALE COM ESPECIALISTA

Acompanhe-nos nas redes:



facebook.com/MathMarketing/



twitter.com/math_marketing



instagram.com/math_marketing/