

Persona Sônia

Perfil: Comerciante tradicional (experiente e cautelosa)

Cidade: Campinas, SP

Tipo de negócio: Loja física de moda feminina há 25 anos

“*Sempre fiz tudo no caderno, mas está ficando difícil acompanhar.*”

- **Rotina atual:** Sônia abre a loja todos os dias, gerencia o caixa e faz pedidos com fornecedores. Apesar da experiência, sente que está perdendo o ritmo do mercado e depende cada vez mais da filha para tarefas como conciliação bancária e acompanhamento de vendas.
- **Dores (problemas):**
 - Falta controle de estoque — muitas peças somem ou não são repostas
 - Não consegue acompanhar o lucro real
 - Sente que está “ficando para trás” na comparação com concorrentes mais digitais
- **Desejos (aspirações):**
 - Modernizar a loja com apoio da filha
 - Tornar a rotina mais leve e organizada
 - Recuperar competitividade sem complicar
- **Nível de maturidade digital:** Baixo — usa o mínimo necessário, mas está aberta a mudanças se for simples
- **Influenciadores e conteúdos que consome:**
 - Conversas com outros lojistas
 - Sugestões da filha
 - Vídeos curtos e explicativos nas redes sociais
- **Objeções comuns:**
 - Acha que "tecnologia é complicada"
 - Tem medo de pagar por algo que não vai conseguir usar
- **Tom de comunicação ideal:**
 - Didático (explicativo), acolhedor e empático
 - Mostrar que ela terá apoio e que “não estará sozinha”

Revisão #: contagem de revisões

Criado: duração de tempo por usuário

Atualizado: duração de tempo por usuário