

# 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