



SBDC - Centro de Desarrollo Empresarial

TARJETA PERSONA

¿Quiénes son?

Evite describir a las personas en términos muy genéricos como habitantes de la región, personas de estratos 4, 5 y 6, todas las personas que están listas para tener una nueva experiencia en su alimentación; etc.

Piense siempre en personas con nombre propio, no instituciones ni generalizaciones.

Paso 1

Liste quiénes se ven afectados positiva o negativamente por la situación problemática que quiere resolver.

1. ____turistas nacionales y extranjeros

Esta es una primera identificación de los actores más relevantes alrededor de su situación problemática.

No se preocupe si son más de 5 personas o un poco menos, lo importante es que identifique a todos los actores más relevantes.

Es muy probable que tenga que agregar u omitir personas en el proceso de desarrollar su negocio. Tenga siempre presente que emprender es un proceso iterativo.

Paso 2

Responda a las siguientes preguntas para cada actor identificado y registre en su libreta las respuestas.

- a. ¿Cómo se llama esta persona? Carlos
- b. ¿Cuál es la frase más común que dice esta persona cuando se enfrenta a la situación problemática?
Que hacemos?
- c. Escriba el perfil de esta persona: ¿qué edad tiene?, ¿dónde vive?, ¿qué hace para ganarse la vida? y cualquier característica que defina quién es esta persona.

Hombre joven del interior del País, 35 años, gerente de un Banco, aventurero, culto.



SBDC - Centro de Desarrollo Empresarial

- d. ¿Cuáles son los objetivos de esta persona?: ¿Qué motiva a esta persona? ¿Cuáles son sus necesidades y deseos? Le gusta viajar, conocer diferentes culturas, conocer y probar la gastronomía de otros lugares .
- e. ¿Cómo se ve afectado este actor por la situación problemática? Quiere conocer otra cultura y disfrutar de su gastronomía y costumbres sin riesgos , con garantías y comodidad.
- f. ¿Qué caracteriza su comportamiento?, ¿qué hace?, escriba historias sobre el comportamiento de esta persona cuando se ve afectada por la situación problemática que quiere solucionar.

Se rie, viaja, le gusta conocer , considera los viajes la mejor inversión de su tiempo y dinero

- g. Si puede pegue una imagen de la persona.



Paso 3

Escriba las respuestas para cada uno de los actores que identificó en el formato **Tarjeta Persona**.



SBDC - Centro de Desarrollo Empresarial



SBDC - Centro de Desarrollo Empresarial

NOMBRE

Use un nombre realista. No use nombres de compañeros de trabajo.

DESCRIPTOR

Que clase de persona es. Describa lo más representativo o algo diferenciador.

CITAS

Capture la esencia de su personaje. Escriba uno o dos comentarios como si lo dijera directamente, no olvide la forma como lo diría.



¿QUIÉN ES?

Haga un bosquejo de los aspectos personales, su edad, dónde vive, en qué trabaja, qué clase de persona es. Piense en una o más personas de esta segmentación.



¿Qué metas tiene?

¿Cuál es su motivación principal? ¿Cuáles necesidades (latentes) y deseos tiene?



¿Qué actitud tiene?

¿Cuál es su punto de vista? ¿Qué expectativas, percepción de servicio, compañía o marca tiene? ¿Que lo motiva para navegar en internet, a una tienda, o a usar un servicio?



¿Qué comportamiento tiene?

¿Qué hace? Cuente historias sobre su comportamiento mientras usa el servicio, producto o página web. ¿Qué canales usa para las diferentes necesidades? (Internet, visitar páginas para comparar, su celular, redes sociales)

¿Qué le funciona bien? ¿Cuáles son sus frustraciones? ¿Qué le impide escoger una determinada función, servicio o producto?

¿Cuáles son sus modas, estilos de pensamiento u otros indicadores que son aplicables a esta persona?

Jobs to be done

Funcional

Emocional