

LA MÉTHODE DU PERSONA



Guillaume, le vacancier

Guillaume part à chaque vacances en Andalousie avec sa femme et ses 3 enfants. Il prend l'avion et récupère sa voiture de location à l'aéroport, avant de faire 2 heures de route pour rejoindre la maison de famille en bord de mer. Il est organisé et veut être sûr que tout va bien se passer pendant la durée de la location.

ÂGE 43 ans
MÉTIER Ingénieur chez Airbus
STATUT Marié, 3 enfants
VILLE Toulouse
LANGUE Français

Digital

Habitué

Prudent

Sensibilité prix

BESOINS ET ATTENTES

- une voiture familiale confortable et équipée pour les enfants (siège auto, grand coffre...)
- récupérer sa voiture rapidement en arrivant
- une assurance protection conducteur et passagers

DIFFICULTÉS ACTUELLES

- langue parlée
- process de réservation long
- doit systématiquement redonner ses pièces justificatives déjà renseignées

ARGUMENTS POUR LE CONVAINCRE

- 2ème conducteur offert
- système isofix des sièges enfants
- accès multi-devices
- service client dispo 24h/24 en français

CE QUE LE LOUEUR ATTEND DE LUI

- qu'il parle du service autour de lui
- qu'il loue plus longtemps
- qu'il prenne des options et assurances

“ *Je réserve ma voiture 2 mois avant mes vacances pour être sûr d'avoir le modèle qui me convient pour ma famille et moi.* ”

LA CARTE D'EMPATHIE

DÉCOUVRIR LES MOTIVATIONS FONDAMENTALES

UX 



Que **pense-t-il** et que **ressent-il** ?

Ce qui est vraiment important
Préoccupations majeures
Inquiétudes et aspirations

Que **dit-il** et que **fait-il** ?

Comportement vis-à-vis d'autrui
Attitude en public
Apparence



Qu'**entend-il** ?

Ce que disent ses amis
Ce que dit son chef
Ce que disent les personnes
qui comptent

Que **voit-il** ?

Environnement
Amis
Ce que le marché propose



Souffrance

Peurs
Frustrations
Obstacles



Gain

Désirs/Besoins
Critères de réussite
Obstacles