

Co klient myśli i czuje?

Co naprawdę myśli?
Jego emocje i odczucia?

Co klient słyszy?

Co mówią koledzy, szef?
Co mówi rynek i media?

Co klient widzi?

Co obserwuje?
U siebie? U innych?
U konkurencji?

MAPA EMPATII



Co klient mówi i robi?

Co komunikuje? Jego działania, rutyna dnia?
Jaką pokazuje postawę lub pozory?

Bolączki

Co go frustruje? Co utrudnia mu życie?
Czego się obawia?

Co chce osiągnąć? Co może mu pomóc? Jakich korzyści oczekuje? A co nowego możesz mu zaproponować?

Korzyści