

Tiene cuatro cuadrantes:

- **Que escucha:** Que dijeron sus amigos, los influencers, su jefe.
- **Que dice y hace:** Actitud en publico, comportamiento
- **Que ve:** Que ofrece el mercado, Entorno
- **Que piensa y siente:** Preocupaciones y aspiraciones

También hay que detectar los puntos clave **pain & gain:**

- **Pain:** Miedos, obstáculos y miedos
- **Gain:** Deseos y necesidades, exitos