# Empathiekarte

### Kundenperspektive:

## Was fühlt er/sie?

Was zählt wirklich? Was sind größere Besorgnisse? Was sind Ängste und Ansprüche?

# Was hört er/sie?

Verhalten in der Öffentlichkeit? Erscheinung? Verhalten gegenüber anderen?

#### Was sieht er/sie?

Umgebung? Freunde? Was der Markt anbietet?

# Was sagt und tut er/sie?

Verhalten in der Öffentlichkeit? Erscheinung? Verhalten gegenüber anderen?

#### Schmerz

Angst, Frustration, Hindernisse,...

#### Gewinn

Wünsche/Bedürfnisse, Erfolgsmaßstäbe, Hindernisse,...