



Diseño original:
Dr. Alex Bruton. (2 de noviembre de 2022). The
Innographer. <https://www.theinnographer.com/>

Adaptación:
ToolTec

CLIENTE QUE SE ANALIZARÁ:

NOMBRE:

DESCRIPCIÓN:

FOTO:

ROL DEL CLIENTE:

☐ USUARIO/CONSUMIDOR

☐ COMPRADOR/CLIENTE

☐ BENEFICIARIO

Si su persona no está desempeñando estos tres roles (sucede frecuentemente), cree otras personas hasta que las capture.

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:

(edad, genero, nivel socioeconómico), localización, ocupación, nivel de estudios, etc.

DISEÑADOR:

TIPO DE PERSONA:

☐ BAJO DESARROLLO

☐ UNA HIPÓTESIS EN MI CABEZA

☐ SOPORTADO POR EVIDENCIA QUE HE ALMACENADO

☐ VALIDADO A TRAVÉS DE VENTA Y ADOPCIÓN

☐ DESACTUALIZADO

☐ OTRO:

☐ OTRO:

EN QUE ESTÁ BASADO ESTE CONOCIMIENTO:

☐ MI IMAGINACIÓN Y MIS CORAZONADAS

☐ MIS OBSERVACIONES

☐ ENTREVISTAS

☐ PATRONES EN LAS ENTREVISTAS

☐ ROLE PLAY EMPÁTICO

☐ EXPERIENCIA PERSONAL EMBEBIDA

☐ ESCENARIO DEL CLIENTE / ANÁLISIS DE CONTEXTO

☐ RETROALIMENTACIÓN SOBRE UN PROTOTIPO

☐ OTRO:

☐ OTRO:

¿QUÉ LO MOTIVA?

Se llena a través del "Iceberg tool [BuOp•19]".

SUS ACCIONES/DECLARACIONES:

REGLAS, ESTRUCTURAS, PROCESOS, TRABAJOS:

PROBLEMAS O NECESIDADES QUE EL CLIENTE ESTÁ TRATANDO DE RESOLVER:

MOTIVACIÓN, CONDUCTOR O FUENTE DEL PROBLEMA:

QUIEN REALMENTE ES:

¿ENTONCES QUÉ?

Enlace entre el cliente y la solución propuesta

¿CUÁL ES SU MAYOR DESEO?

¿CUÁL ES SU PROBLEMA?

¿QUÉ Y QUÉ TAN BIEN EL OFRECIMIENTO SOLUCIONA LA SITUACIÓN?

IDEALMENTE, ¿QUÉ TE GUSTARÍA QUE HICIERA ADICIONALMENTE

¿QUÉ BARRERAS EXISTEN PARA QUE ADOpte LA OFERTA QUE SE LE OFRECE?

© 2022 ToolTec.