

尝试勾勒出你的客户思维的过程

她想什么，感受到什么？
哪些事情是她真正最担心和最渴望的？

- 哪些事情对她来说是真正重要的（包括那些她可能不会公开承认的）？
- 想象她的情绪。哪些事情会触动到她？
- 哪些事情会让她夜不能寐？
- 尝试描述她的梦想和渴望。

描述该客户在她所处的环境中所看到的東西

- 在她眼里我们的产品看起来怎么样？
- 她周边有谁？
- 谁是她的朋友？
- 她每天都能接触到什么样的同类产品（而不是笼统地和市面上所有的竞争产品对比）？
- 她会遇到什么困难？

她看到什么？环境、朋友和市场中能提供的商品

- 她持有什么样的态度？
- 她会对其他人说什麼？
- 客户的言论往往不一定是她真实的想法或感受。要特别留意两者之间可能发生的冲突。

她说什么，做什么？
她在公共场合的态度、穿着，
以及其他人在面前的行为

想象这位客户可能说的话，或者她可能在公共场合表现出的行为

她听到什么？
她的朋友、上司说了什么？其他能影响她的人说了什么？

描述环境是如何影响这个客户的

- 她的朋友说了什么？她的配偶又说了什么？
- 哪些人能真正影响到她，他们是如何影响她的？
- 哪些媒体渠道对她是有影响力的？

- 她最大的挫折是什么？
- 有哪些障碍阻碍着她实现个人诉求？
- 哪些风险是她害怕承担的？

痛处：
恐惧、挫折、障碍

收益：
诉求 / 需求，
衡量成功的标准

- 哪些成就是她真正想要或需要的？
- 她如何来衡量成功？
- 思考一下她可能会采取哪些策略来达成她的目标。

资料来源：