

MAPA DE EMPATIA



Cliente:

O que ele/ela
PENSA E SENTE?

o que realmente importa
o que mais preocupa
anseios & inspirações

O que ele/ela
OUVE?

O que ele/ela
VÊ?

o que as influências dizem
o que os amigos dizem
o que seu chefe diz

ambiente amigos
o que o mercado oferece?

O que ele/ela
DIZ E FAZ?

atitude em público aparência
comportamento frente aos outros

DORES

necessidades, problemas que enfrenta, frustrações,obstáculos

GANHOS

desejos, benefícios, experiências que amplificam sua experiência