

# CUSTOMER EMPATHY MAP

## What does the person Think & feel?

What really counts  
Major preoccupations  
Worries & aspirations

En cuanto entro me dan ganas de de bailar

Puedo llegar desanimado que al entrar y echar un rato me animo rápidamente

Al pasar por las mesas me dan ganas de pedir comida por su buena pinta

Depende de la planta te encuentras a un tipo de persona u otra por lo que puedes adaptarte a tus gustos

Es un sitio caro

Las actividades que ofrecen son entretenidas

Hay un buen ambiente

Cuando se llena es muy agobiante

Ofrecen buena comida



Tiene varias plantas por lo que ofrece un gran aforo

La decoración es distinta en cada planta

No es tan caro como dicen, hay precios que se adaptan a todo el mundo

Siempre hay un buen ambiente cuando pasas por la calle

## What does the person See?

Environment  
Friends  
What the market offers

Pido algo de beber en la barra del bar

Como hay música me pongo a bailar en la pista de baile

Cuando entro observo en ambiente y la cantidad de gente distinta que hay

Busco un grupo para conocer gente

## What does the person Say and do?

Attitude in public  
Appearance  
Behavior towards others

## Pain

Frustrations  
Obstacles

El ambiente suele superar los 30 años, no van con mi estilo

La actuaciones que se anuncian a veces no se parecen a lo que son en realidad, hay veces que son más aburridas y poco dinámicas

Navegando en la web del hostel, la reserva que había hecho no se me guardó

La ayuda de la página no fue de gran utilidad, mandé una solicitud y tardaron bastante en contestarme, y la respuesta no sirvió de mucho.

## Gain

Measures of Success  
Obstacles

Las fotos de la página hicieron que me entraran ganas de ir allí a visitar el hostel

Lugares como este hacen que se fomente el conocer nuevas personas con tus mismo gustos e inquietudes, además de la música y los espectáculos en directo

He descubierto nuevos tipos de música gracias a las actuaciones que se hacían allí

Las actuaciones organizadas han traído turismo extranjero a la ciudad