

Customer empathy map

1 Thinks and feels?

Personal priorities, major preoccupations, worries and aspirations...

- Pensa que ja és hora de prendre partit i actuar per reduir la seva contribució al canvi climàtic.
- Està preocupat ja que se sentiria culpable del món que estan deixant les següents generacions.
- La seva prioritat és canviar els seus hàbits a uns que afectin molt menys el medi ambient.

2 Say and do?

Attitude in public, appearance, behaviours towards others...

- Abans tenia una actitud d'indiferència/ignorància respecte al canvi climàtic.
- Tenia una actitud consumista, a causa de les influències del seu entorn.
- Assegurava que reciclar no ajudava en res.

3 Hears?

What do friends say? What does the boss say? What do influencers say?

Des que li van recomanar uns llibres i uns documentals relacionats amb els efectes que té i que podria arribar a tenir el canvi climàtic ha decidit que és hora de crear el seu propi pensament i raciocini respecte al tema i no deixar-se emportar per les influències de la seva gent més propera, que potser no és tan conscient del problema que tenim.



WHAT DOES THE CUSTOMER:

4 Sees?

Environment, friends, what the market offers...

- Veu com els seus amics i familiars senten indiferència amb la causa climàtica.
- Creu que ha de buscar una motivació per aconseguir els objectius climàtics proposats.
- Vol trobar una solució que li permeti tant a ell com al seu entorn millorar les seves accions.

5 Pains?

Fears, frustrations, obstacles, challenges, frustrations...

- Se sent culpable per tots aquests anys en què no s'ha adonat de com és d'important el medi ambient.
- Tem que entrem en un cercle viciós del qual no puguem sortir i això perjudiqui el nostre entorn.
- Té com a objectiu ser molt més conscient sobre totes les seves accions per tal de reduir-ne l'impacte mediambiental, i a més vol motivar la seva gent més propera a fer el mateix.

6 Gains?

Wants, needs, measures of success, key obstacles...

- Necessita trobar un mètode motivador per aconseguir que el seu entorn se sumi a la causa mediambiental.
- Sap que el principal obstacle seran els sentiments i costums tan arrelats de la seva gent més propera.
- Comprovarà el seu èxit un cop hagi aconseguit que la seva família s'uneixi a la causa i sigui conscient de les seves accions.