

MAPA DA EMPATIA - 100 PASSOS 3.0

2021

# MAPA DA EMPATIA

*com Valeska Bruzzi*

VALESKA BRUZZI

## O QUE VÊ?

Quais são os meios de comunicação que informam essa pessoa? O que ela enxerga quando está procurando por um produto ou serviço? O que está à sua volta que pode influenciar o processo?

## O QUE OUVE?

O que as pessoas que se relacionam com o cliente dizem para ele? Quais podcasts ele ouve? Quem o influencia a ponto de dizer o que ele realmente vai ouvir?

## O QUE SENTE E PENSA?

Quais são suas crenças? Possíveis pensamentos? Preocupações? Por que está feliz ou infeliz? Quais pensamentos podem influenciar seu comportamento?

## O QUE FAZ OU FALA?

Quais ações e comportamentos mais chamaram a atenção durante a pesquisa? Quais assuntos mais o interessam? Ele saberá o que fazer com o seu produto quando tiver contato com ele?

## QUAIS SÃO AS DORES?

Quais os principais pontos de dor podem ser observados? O que o usuário gostaria de alcançar? Quais são os ganhos ao utilizar o serviço?

## QUAIS SÃO AS NECESSIDADES?

Por que o cliente utilizaria o serviço ou compraria o produto? O que poderia ser acrescentado para atender ainda mais às suas necessidades?

# *mapa da empatia*

**O QUE OUVÉ?**

**O QUE PENSA E SENTE?**

**O QUE FALA E FAZ?**

**O QUE ELA VÊ?**

**QUAIS SÃO AS DORES?**

**QUAIS SÃO AS NECESSIDADES?**