

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 OUVI?

O QUE PENSA E SENTE?

O QUE FALA E FAZ?

O QUE ELA VÊ?

QUAIS SÃO AS DORES?

QUAIS SÃO AS NECESSIDADES?