

Empathy Map

Persona



Hoe ziet de gebruiker er uit?

Naam

Demografische kenmerken:

- geslacht,
- leeftijd,
- huwelijkse staat,
- beroep,
- inkomen.

Wat ziet de klant?



Beschrijf wat de klant ziet in haar omgeving.

- Hoe ziet de omgeving er uit?
Wie omgeeft haar?
Wie zijn haar vrienden?
Aan welk soort aanbod wordt ze dagelijks blootgesteld?
Welke media gebruiken ze?
 Kranten,
 Bladen,
 Internet,
 TV, etc

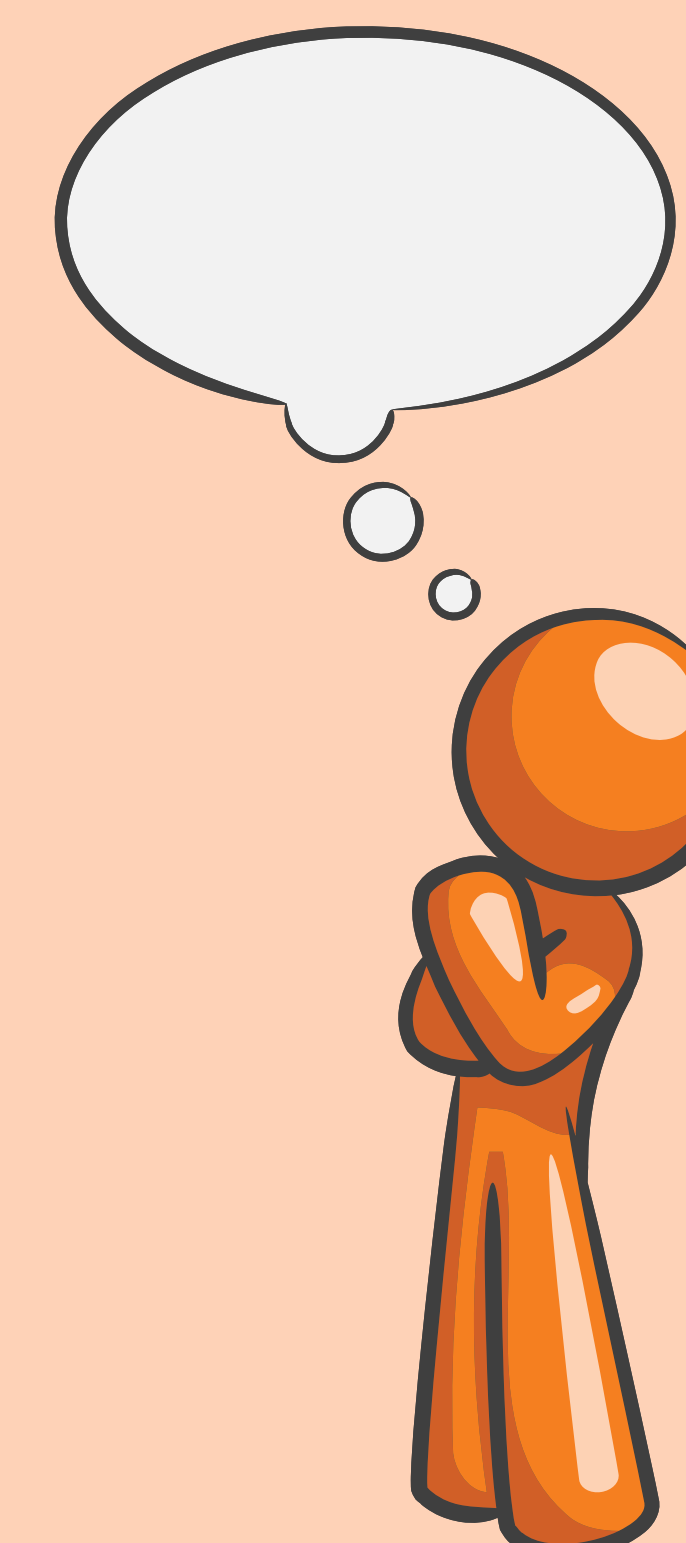
Wat voor problemen komt ze tegen?

Wat denkt de klant?

Probeer een beeld te schetsen van wat er omgaat in het hoofd van de klant

Wat is echt belangrijk voor haar? Wat ze misschien niet zegt!
Stel je haar emoties voor! Waardoor wordt ze geraakt?
Waar ligt ze van wakker? Waar droomt ze van?
Wat is haar ambitie?

Wat wil ze veranderen?



Wat zegt de klant?

Stel je voor wat de klant zou kunnen zegen of hoe ze zich in het openbaar zou kunnen gedragen

Wat is haar attitude?
Wat gaat zij aan anderen vertellen?
Wat verteld ze haar beste vrienden?
Verschilt wat ze vertelt met wat ze denkt?

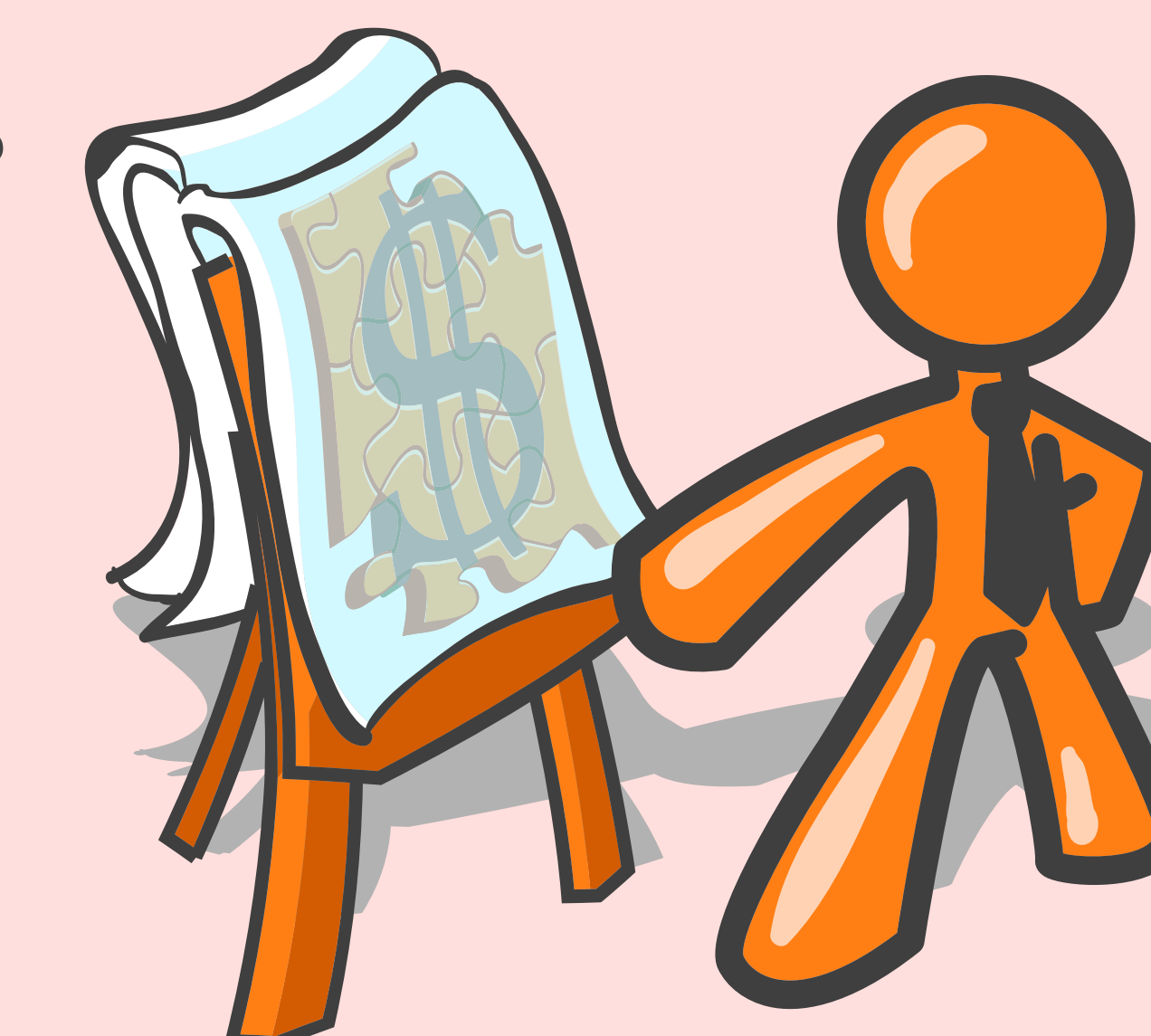


Klantinzicht

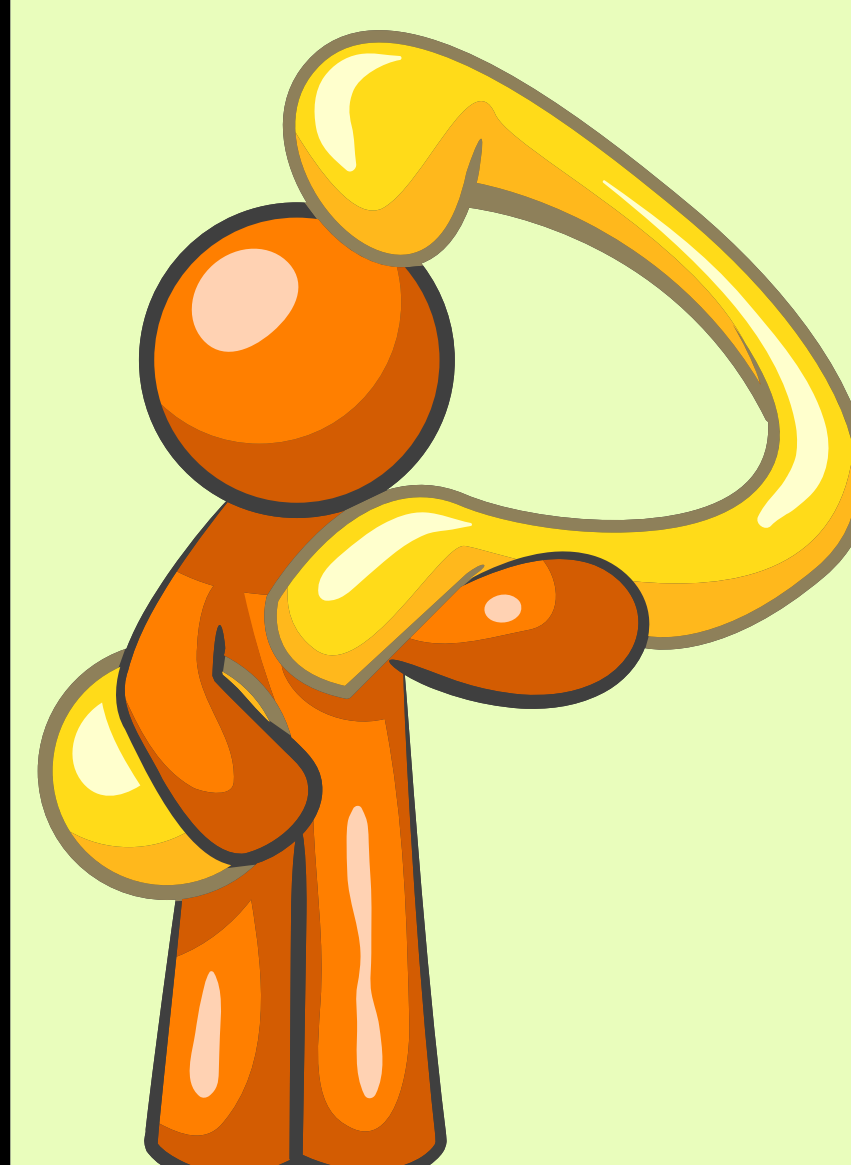
Wat hebben we geleerd?

Hoe gaan we het aanpakken?

Wat is de beste benadering?



Wat hoort de klant?

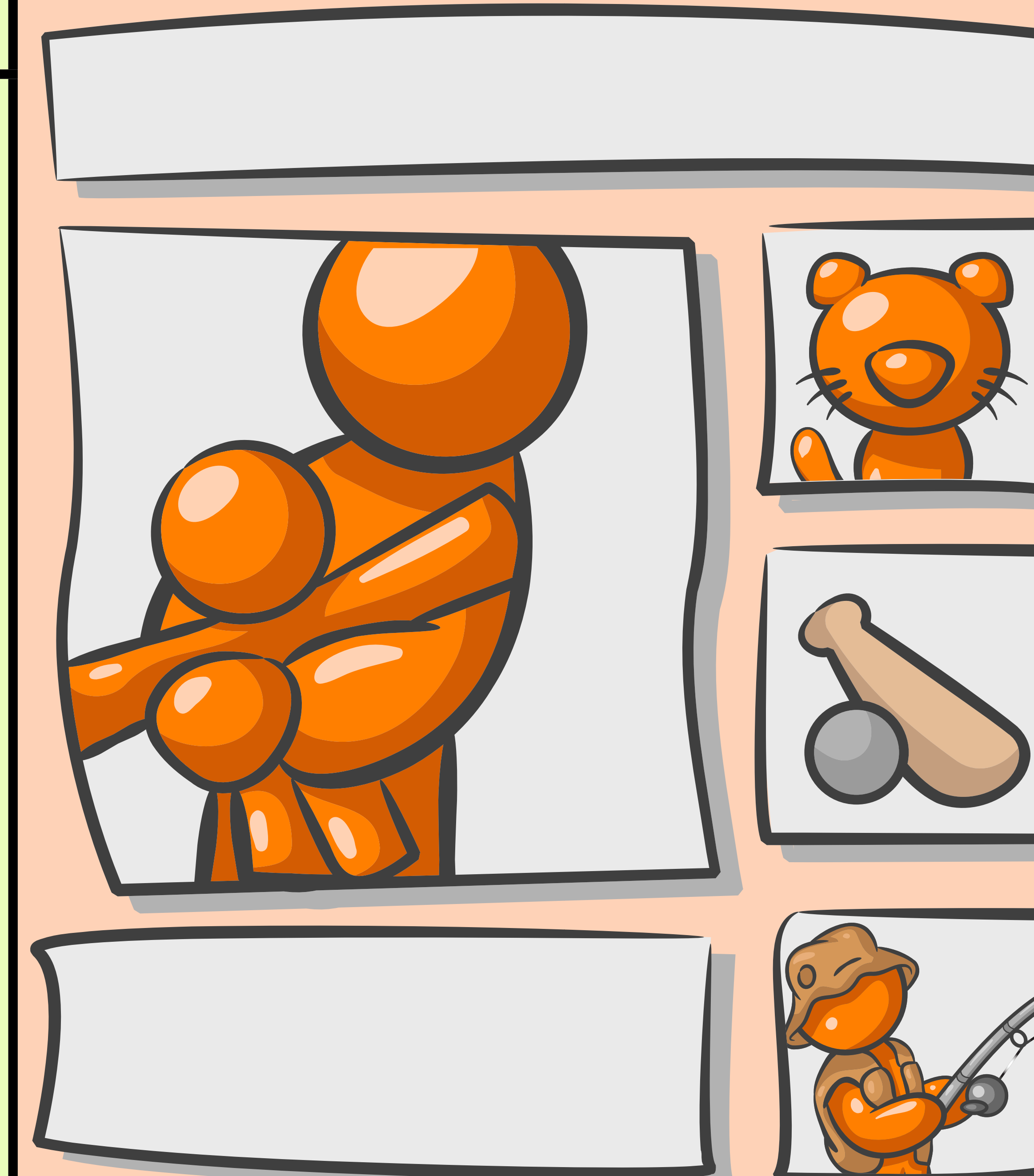


Beschrijf hoe de omgeving de klant beïnvloed

Wat zeggen haar vrienden? Haar echtgenoot?
Wat beïnvloedt hen echt? ... en hoe?
Welke media zijn invloedrijk?
 Kranten,
 Bladen,
 Internet,
 TV,
 Radio.

Wie geeft hun opdrachten?
Hoe komen ze aan hun kennis?

Hoe benaderen ze anderen? Telefoon, mail, bezoek ...?



Waar kom ik de klant tegen?

Hoe ziet hun dag er uit: ze worden wakker en dan ...?
Wat doet de klant?

Hoe werkt ze aan haar ambities?
Waar aan werkt de klant?
Bij wat voor soort bedrijven?
Met wie werkt ze samen?
Hoe werkt ze samen?
Wat doet ze in haar vrije tijd?



Wat frustrereert de klant?



Schets een beeld van de grootste frustraties van de klant

Welke belemmeringen staan tussen haar en wat ze wil of moet bereiken?
Welke risico's durft ze misschien niet te nemen?
Wat voor problemen komen ze tegen?
Wat zijn de angsten en frustraties?
Wat zijn de obstakels of uitdagingen waar de klant zich mee geconfronteerd ziet?

Wat wil de klant?

Beschrijf wat de klant echt wil of moet bereiken

Wat zijn haar ambities?
Hoe kunnen we helpen ... zodat ze haar doel kan bereiken?
Bedenk een paar oplossingen!
Wat hoopt zij te bereiken?
Wat zijn op te ruimen obstakels?
Hoe meet ze succes?

