



mapa de empatía

Un herramienta para identificar a tu cliente ideal



¿quién es tu cliente ideal?

Es la persona que encuentra la solución perfecta en tus productos o servicios.

Es tu cliente más rentable.

¿LO IDENTIFICAMOS?

MAPA DE EMPATÍA



QUÉ VE

¿En qué entorno se mueve?
¿ con qué oferta de productos o servicios se topa cada día?
¿quiénes son sus amigos?



QUÉ PIENSA Y QUÉ SIENTE

¿Cuáles son:
sus principales preocupaciones?
Cuáles son
sus inquietudes y aspiraciones?



QUÉ ESCUCHA

¿Qué dice su entorno?
Qué dice su jefe?
Qué le dicen sus amistades?



QUÉ DICE Y HACE

¿Cómo es su apariencia? ¿Qué ropa usa?
¿Cómo se comporta frente a los demás?

MIEDOS FRUSTRACIONES

¿Cuáles son sus miedos? ¿Qué cosas o situaciones lo frustran?
¿Cuáles son los obstáculos que se les presentan?

BENEFICIOS RESULTADOS

¿Qué le gustaría lograr o tener?
¿Qué necesita? ¿Cuál es su manera de obtenerlo?



¿Cómo funciona?

1- Imprimí la hoja anterior y reemplazá las preguntas de cada sección con un post-it.

2- Elegí tres personas que conozcas y consideres que pueden ser tu cliente ideal: Nombre, datos demográficos, estado civil, nivel de ingresos, edad, etc.

3- Respondé las preguntas de cada grupo con el mayor detalle posible