

EMPATHY MAP

Weet wie je klanten zijn. Vertrek vanuit een Empathy map voor de opmaak van je marketingplan en breng de gedachten, gevoelens en gewoontes van je klanten in kaart. Zo begrijp je ook beter hoe je hen van dienst kunt zijn.

Naam:
Onderneming/Idee:
Datum:/...../.....

WAT VOELT EN DENKT DE KLANT?

Wat telt echt? Welke gedachten houden de klant het meest bezig? Belangrijkste zorgen en aspiraties?

WAT HOORT DE KLANT?

Wat zeggen vrienden? Wat zeggen de media?
Wat/wie zijn de belangrijkste beïnvloeders?

WAT ZEGT EN DOET DE KLANT?

Wat is de publieke houding en het gedrag van de klant tegenover anderen?

WAT ZIET DE KLANT?

Wat ziet de klant binnen de eigen omgeving, vrienden, marktaanbod?



PIJN

Wat zijn de angsten, frustraties en obstakels voor de klant?

WAARDE

Wat wil de klant echt? Wat wil de klant bereiken? Hoe meet de klant succes? Behoeftes, overtuigingen, uitgangspunten en waarden?