

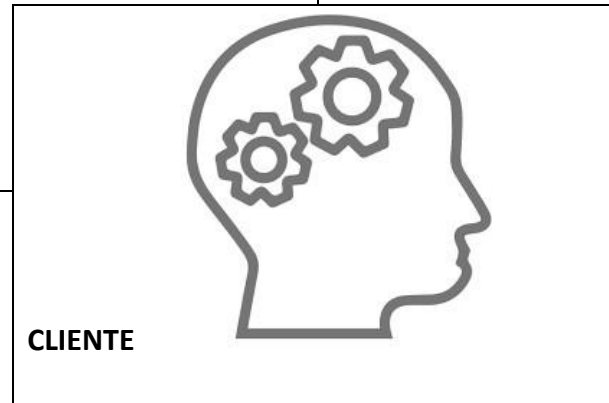
# Mapa de Empatía

¿Qué **PIENSA Y SIENTE** el cliente?

Lo que realmente importa, sus grandes preocupaciones, inquietudes y aspiraciones, sueños, deseos no expresados, lo que le mueve emocionalmente, lo que le mantiene despierto por la noche.

¿Qué **ESCUCHA** el cliente?

Lo que dicen sus amigos, lo que dice su jefe, lo que dicen los influencers, los canales de comunicación, sus familiares.



¿Qué **DICE Y HACE** el cliente? Actitud en público, apariencia, comportamiento con respecto a los demás, la imagen que transmite el cliente, conflictos que sufre.

¿Qué **VE** el cliente?

Su entorno, sus amigos, lo que ofrece el mercado, quiénes le rodean, a qué tipo de ofertas está expuesto, qué problemas encuentra.

**DOLORES**

Miedos, frustraciones, obstáculos, riesgos que teme correr, límites.

**GANANCIAS**

Deseos y necesidades, medidas de éxito, obstáculos, qué estrategias o métodos pueden ayudarle a alcanzar sus objetivos.