

Carte d'empathie client

<p>Que PENSE ET RESSENT le client ? Ce qui importe vraiment, ses principales préoccupations, ses inquiétudes et ses aspirations, ses rêves, ses désirs inexprimés, ce qui le motive émotionnellement, ce qui l'empêche de dormir la nuit.</p>	<p>Qu'ENTEND le client ? Ce que disent ses amis, son supérieur hiérarchique, les influenceurs, les médias, sa famille.</p>
<p>Que DIT ET FAIT le client ? Son attitude en public, son apparence, son comportement envers les autres, l'image qu'il renvoie, les conflits qu'il rencontre.</p>	<p>Que VOIT le client ? Son environnement, ses amis, ce que le marché propose, son entourage, les types d'offres auxquelles il est exposé, les problèmes rencontrés.</p>
<p>DOULEURS Craintes, frustrations, obstacles, risques qu'il redoute de prendre, limites.</p>	<p>GAINS Désirs et besoins, mesures de réussite, obstacles, stratégies ou méthodes susceptibles de l'aider à atteindre ses objectifs.</p>



