## Empathy map

Mieti ensin kuka on tyypillinen asiakkaasi. Anna hänelle nimi, titteli ja ikä. Pyri sen jälkeen vastaamaan kysymyksiin asettumalla hänen asemaansa. Kerää tietoja havainnoimalla, juttelemalla, kyselemällä.

1. Mitä asiakkaasi ajattelee ja tuntee?

Pyri kuvailemaan, mitä asiakkaasi ajattelee ja tuntee.

Mitä hän ajattelee, mutta ei sano ääneen?

Mikä häntä liikuttaa?

Mikä häntä valvottaa?

Mistä hän unelmoi?

2. Mitä asiakkaasi näkee ympärillään? Millaisia asioita hän näkee?

Keitä ihmisiä hän näkee? Miten häneen yritetään vaikuttaa esim. mainoksilla?

Millaisia ongelmia hän kohtaa ympärillään?

3. Mitä asiakkaasi tekee ja miten hän käyttäytyy julkisesti?

Millainen asenne hänellä on?

Mitä hän kertoo muille?

Huomaatko jotain ristiriitaisuuksia hänen käytöksessään? Käyttäytyykö toisin, kuin sanoo?

4. Kuinka ympäristön puheenaiheet vaikuttavat asiakkaaseen?

Mitä hänen ystävänsä sanovat?

Kuka häneen vaikuttaa?

Mitkä mediat vaikuttavat hänen mielipiteeseensä?

5. Mikä asiakastasi ahdistaa?

Millaisia esteitä hänellä on, joita hän haluaa voittaa?

Millaisia riskejä hän välttelee?

Mitä asiakkaasi toivoo saavuttamansa?

Miten hän mittaa onnistumistaan?

Miten hän aikoo saavuttaa tavoitteensa?

