

COM QUEM NÓS QUEREMOS CRIAR EMPATIA?

Dê um nome ao seu cliente e caracterize-o. Cite informações reais, pessoais e relevantes dele, tais como interesses, hobbies, área de atuação, em que situação ele se encontra agora etc. (baseado em entrevistas ou pesquisas)

O QUE ELE FALA?

Pense nas frases, palavras comuns, jargões, termos específicos e itens que fazem parte do vocabulário comum de seu cliente.
O que você já ouviu falando, o que imagina que ele poderia falar?

“

”

O QUE ELE PRECISA FAZER?

Descreva o que o seu cliente deseja, o que ele busca?
Qual é o trabalho que deve ser feito ou entregue por ele?
Com quais decisões ele está lidando e o que realmente quer?
Que problemas ele está tentando resolver?
Qual é a meta dele?

O QUE ELE VÊ?

Pense nos estímulos visuais que ele recebe diariamente, o que ele vê que o influencia? O que ele vê no mundo profissional e pessoal, o que ele vê as outras pessoas fazendo e falando, o que ele vê no ambiente ao seu redor, o que ele assiste e lê?

O QUE ELE FAZ?

Pense no que você já observou sendo feito por seu cliente.
O que ele faz hoje, quais comportamentos você identifica nele ou imagina que possam ser feitos por ele?

O QUE ELE OUVE?

Pense nos estímulos sonoros que ele recebe diariamente, o que ele escuta que o influencia? O que ele escuta no mundo profissional e pessoal, o que ele ouve de amigos, colegas e familiares? Ele gosta de que tipo de música ou podcast?

O QUE ELE Pensa E SENTE?

Que outros pensamentos e sentimentos podem motivar seu comportamento?

DORES E FRUSTRAÇÃO

Qual é o maior medo de seu cliente?
Quais são suas frustrações e o que mais lhe causa ansiedade?

NECESSIDADES E DESEJOS

Qual é o maior desejo de seu cliente?
Quais são seus sonhos e ambições?