

Карта на емпатията

Йоханес Линднер и
Беате Тьотерщтрьом

по идея на Скот Матюс



Анализ на клиента въз основа на Карта на емпатията

- Създаване на модел на клиент въз основа на това, което той чува, вижда, казва, мисли и чувства.
- Обръща се внимание върху нещата, които клиентът възприема= перспектива на клиента.
- Картата на емпатията е инструмент за получаване на образна представа за клиентите.

Анализ на клиента с картата на емпатията

- Brainstorming („Мозъчна атака“) за обхващане на всички възможни клиенти-сегментиране.
- Избор на трима многообещаващи „клиентки или клиенти“ → решение за един/ една от тях
- Изработване на профил – упражнение: име, демографски характеристики (възраст, доходи, семейно положение ...)
- Визуализация и Brainstorming – работи се с лепящи се листчета (Post-its)
- С помощта на картата на емпатията се изготвят профили върху флипчарт

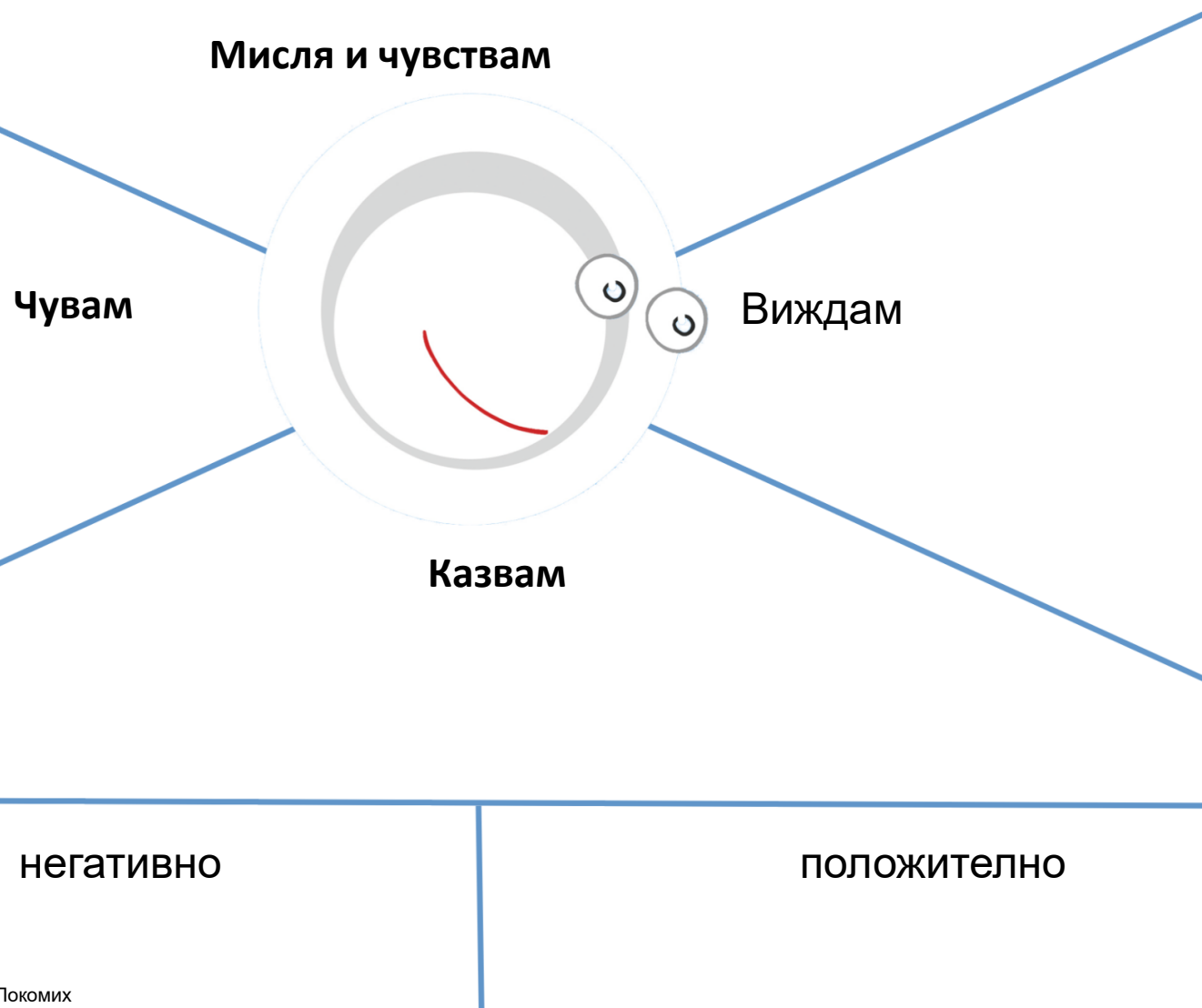
Карта на емпатията

Кратко описание на целевата група



Карта на емпатията

Целева група:



Илюстрация: Хелмут Покомих

Source: Lindner, J./Fröhlich, G.: Starte dein Projekt, Vienna 2014