

El reto de la empatía B1

Soy capaz de identificarme con los demás.

Cultura emprendedora



El mapa de la empatía

Análisis de la clientela con “El mapa de la empatía”

- Analiza un cliente potencial y escribe lo que oye, ve, dice, piensa y siente.
- Céntrate en lo que percibe la clientela = el punto de vista de la clientela
- “El mapa de la empatía” es una herramienta efectiva para crear una imagen personalizada de tu clientela.

Análisis de la clientela con “El mapa de la empatía”

- Una lluvia de ideas permite recoger toda la segmentación posible de clientes.
- Selecciona tres clientes potenciales → luego escoge a uno de ellos.
- Define el perfil del cliente: nombre, características demográficas (edad, nivel de ingresos, situación familiar, etc.) – ¡cuánto más específica sea la información, más fácil será el reto!
- Visualizar, lluvia de ideas, utilizar post-its.
- Utilizar “El mapa de la empatía” para crear perfiles en un rotafolio

“El mapa de la empatía”

Clientela: una breve descripción

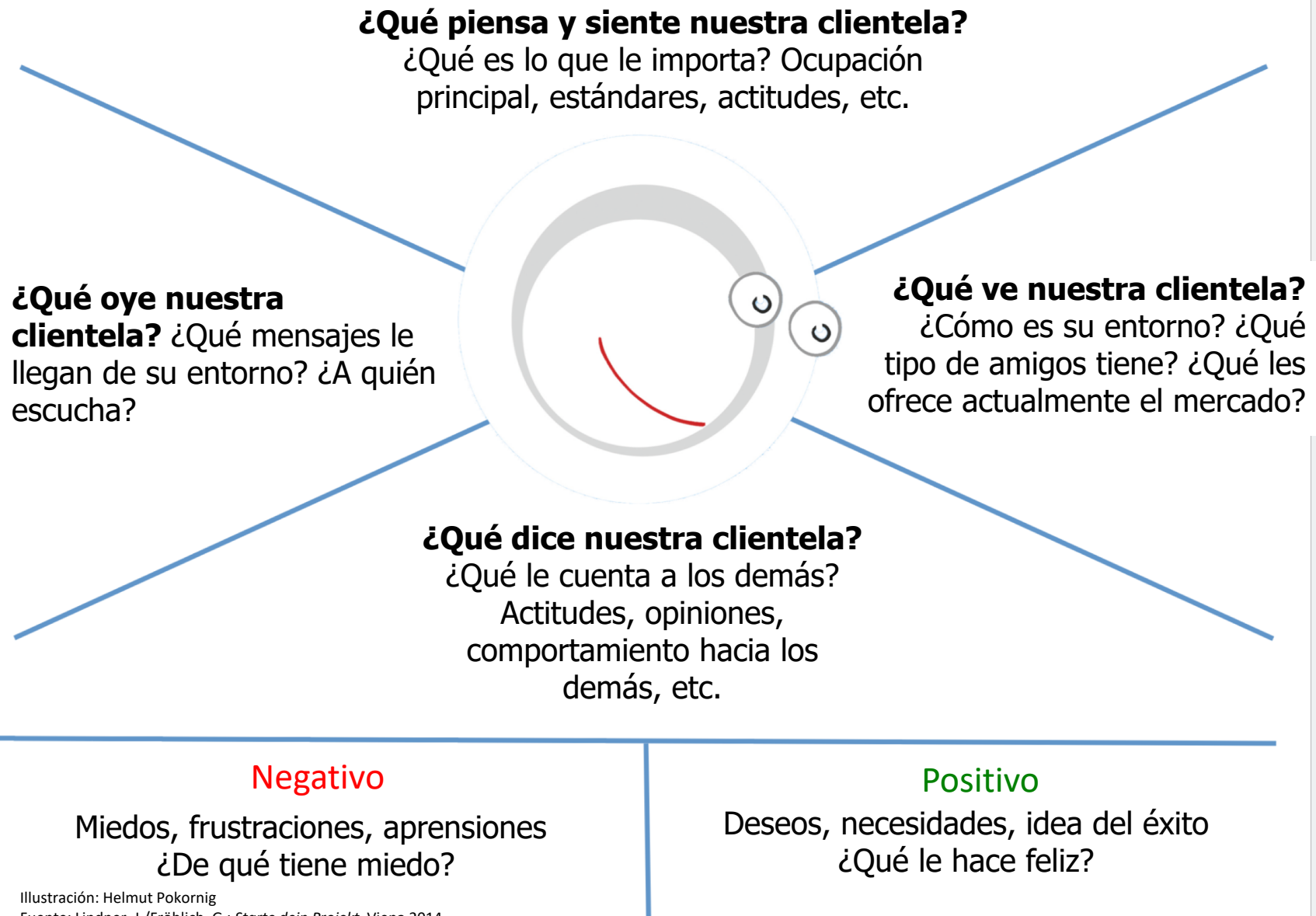


Ilustración: Helmut Pokornig

Fuente: Lindner, J./Fröhlich, G.: *Starte dein Projekt*, Viena 2014

“El mapa de la empatía”

Clientela:

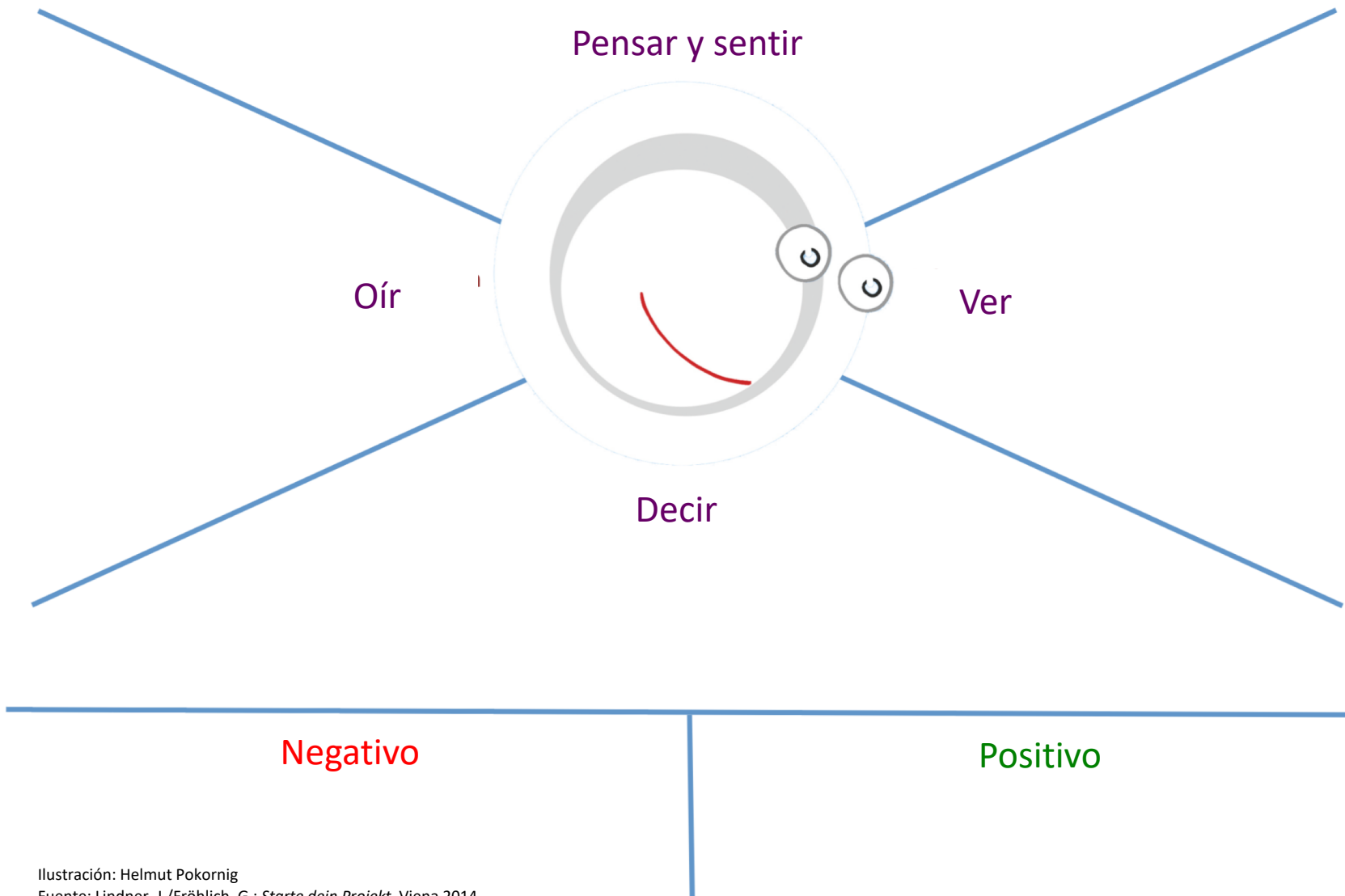


Ilustración: Helmut Pokornig

Fuente: Lindner, J./Fröhlich, G.: *Starte dein Projekt*, Viena 2014