

Карта эмпатии

Йоханнес Линднер



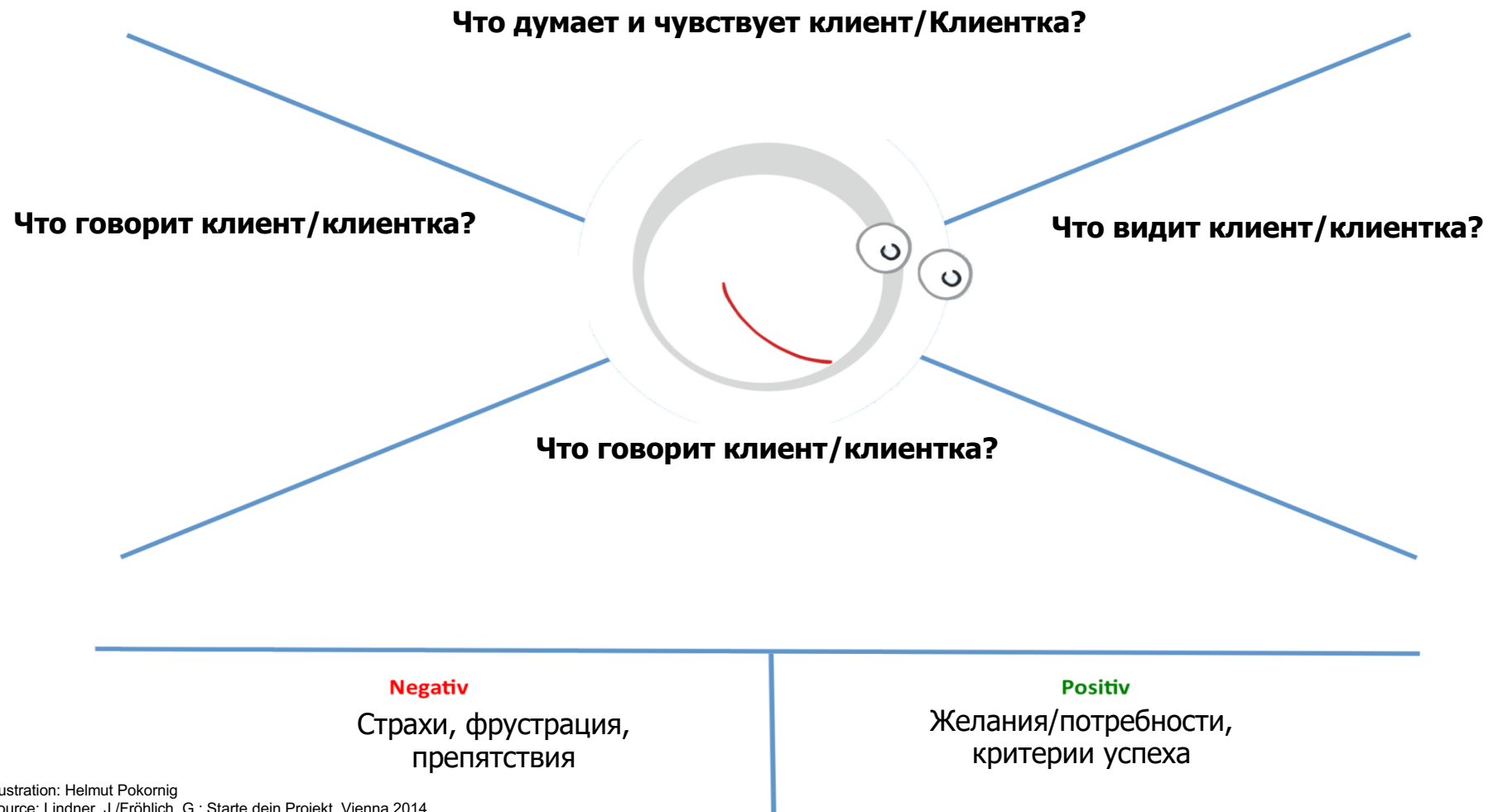
Анализ клиентов с помощью карты эмпатии

- Регистрация клиента (модельного), исходя из того, что он/она слышит, видит, говорит, думает и чувствует.
- Внимание концентрируется на тех аспектах, которые клиент/клиентка воспринимает = перспектива клиента/клиентки.
- Карта эмпатии является инструментом для получения наглядного представления о видении клиента/клиентки.

Анализ клиентов с помощью карты эмпатии

- «Мозговая атака» для сбора всех возможных сегментов Клиента
- Отбор трех многообещающих «клиентов или клиенток» → принятие решение в пользу одного/одной из них
- Упражнение профилирования: имя, демографические признаки (возраст, доход, семейное положение, ...)
- Работа с закладками, визуализациями и «мозговыми атаками»
- С помощью карты эмпатии вырабатываются профили на флипчарте

Карта эмпатии Целевая группа: краткое описание



Карта эмпатии Целевая группа: краткое описание

