Mapa de Empatia

Perfil do cliente/usuário:

Data:

Versão:

OBJETIVO

1 Quem é?

Quem é o cliente/usuário que queremos compreender?
Em que situação/contexto ele se encontra?
Que papel ele tem nessa situação/contexto?

2 O que ele precisa fazer?

O que ele precisa fazer de um modo diferente?
Que tarefas ele quer ou precisa que sejam realizadas?
Que decisões ele precisa tomar?
Como saberemos se suas expectativas foram atendidas?

7 O que ele PENSA e SENTE?

DORES
Quais são seus medos, frustrações e ansiedades?

GANHOS
Quais são seus desejos, sonhos e necessidades?

Que outros pensamentos e emoções podem motivar seu comportamento?

3 O que ele VÊ?

O que ele vê acontecendo no mercado?
O que ele vê no seu ambiente mais próximo (família, amigos, colegas)?
O que ele vê os outros fazendo e falando?
O que ele vê na TV, internet, revistas, etc.?

4 O que ele DIZ?

O que ouvimos ele dizer?
O que imaginamos que ele fale?

6 O que ele OUVE?

O que ele ouve os outros falando?
O que ele escuta de amigos?
O que ele ouve de colegas?
O que ele ouve falar por aí?

5 O que ele FAZ?

O que ele faz atualmente?
Que comportamentos podemos observar?
Que comportamentos podemos imaginar?

© 2017 Dave Gray, xplane.com

Versão original disponível em: http://gamestorming.com/empathy-map
Versão PT-BR: Angela Halat Portugal (Beehavior)