

1 ¿Con QUIÉN queremos empatizar?

¿Quién es la persona a la que queremos entender?
¿En qué situación están?
¿Cuál es su rol en la situación?

OBJETIVO

2 ¿Qué necesitan HACER?

¿Qué necesitan hacer diferente?
¿Qué trabajo(s) quieren o necesitan que se haga?
¿Qué decisión(es) necesitan tomar?
¿Cómo sabremos si han sido exitosos?

7 ¿Qué PIENSAN y SIENTEN?

DOLORES

¿Cuales son sus miedos, frustraciones y ansiedades?

GANANCIAS

¿Cuales son sus deseos, necesidades, esperanzas y sueños?

3 ¿Qué VEN?

¿Qué ven en el mercado?
¿Qué ven en su ambiente inmediato?
¿Qué ven a otros decir o hacer?
¿Qué están leyendo o viendo?

6 ¿Qué ESCUCHAN?

¿Qué escuchan a otros decir?
¿Qué escuchan de sus amigos?
¿Qué escuchan de sus colegas?
¿Qué cosas escuchan de segunda mano?

4 ¿Qué DICEN?

¿Qué los hemos escuchado decir?
¿Qué imaginamos que podrían decir?

¿Qué otros pensamientos o sentimientos podrían motivar su comportamiento?

5 ¿Qué HACEN?

¿Qué hacen hoy?
¿Qué comportamiento hemos observado?
¿Qué imaginamos que podrían hacer?