

# EMPATIKARTAN

## VAD TÄNKER HON?

- Försök beskriva vad som händer i kundens huvud, hennes drömmar och ambitioner.
- Vad känner hon? Vad berör henne?
- Vad är allra viktigast för henne (som hon kanske inte säger till alla)?
- Vad oroar hon sig för?

## VAD FÅR HON HÖRA?

- Beskriv hur andra påverkar kunden.
- Vad säger hennes vänner? Hennes partner?
- Vilka påverkar henne allra mest och hur?
- Vilka mediekanaler påverkar henne?
- Påverkas hon av lagstiftning?



## VAD SER HON?

- Beskriv vad kunden ser runt omkring sig.
- Hur ser omgivningen ut?
- Vilka finns runt omkring henne?
- Vilka är hennes vänner?
- Vilka typer av erbjudanden exponeras hon dagligen för?
- Vilka problem har hon?

## VAD SÄGER OCH GÖR HON?

- Fundera över vad kunden säger, och hur hon uppträder inför andra.
- Vad har hon för attityd?
- Vad berättar hon för andra?
- Fundera särskilt noga på vilka eventuella konflikter som skulle kunna finnas mellan vad hon säger och vad hon tänker och känner innerst inne.

## BEKYMNER

- Vad står i vägen för det hon vill eller försöker åstadkomma?
- Vilka risker kan hon vara rädd för att ta?

## BEHOV

- Vad behöver hon mest av allt och vad vill hon allra helst uppnå?
- Hur ser hon på framgång?
- Tänk ut några strategier som hon skulle kunna använda för att nå sina mål.