

# Mapa de empatía

Nombre + cargo: *MARÍA JOSÉ: autónoma por un periodo prolongado*

## Pensar

¿Cuáles son sus valores?  
¿Cómo ven el futuro?  
¿Qué les quita el sueño?  
¿Qué es importante para ellos?  
¿Qué les gustaría cambiar?

## Ver

¿Cómo obtienen información?  
¿Cómo es su ambiente?

## Escuchar

¿Qué dicen sus amigos o compañeros de trabajo?  
¿Qué dicen las personas que siguen en las redes sociales?  
¿Quién los alienta?  
¿Con quién trabajan?

## Decir

¿Qué dicen ellos?  
¿Cómo lo dicen?  
¿Cuál es su actitud?  
¿De qué hablan con amigos y compañeros de trabajo?

## Sentir

¿Con qué sueña?  
¿Qué los hace sentir mal?  
¿Qué los hace sentir bien?  
¿De qué tienen miedo?

## Hacer

¿De qué hablan con sus amigos y compañeros de trabajo?  
¿Qué hacen en su tiempo libre?  
¿Cómo es su vida cotidiana?  
¿Cómo se expresan?

## Puntos de dolor

¿Cuáles son sus miedos?  
¿Qué obstáculos o desafíos enfrentan?  
¿Qué los frustra?

## Beneficios

¿Cuáles son sus deseos o necesidades?  
¿Cuáles son sus objetivos?  
¿Qué están buscando lograr?  
¿Cómo miden el éxito?

# Mapa de empatía

**Nombre + cargo:** MARÍA JOSÉ: autónoma por un periodo prolongado

## Pensar

¿Cuáles son sus valores?  
¿Cómo ven el futuro?  
¿Qué les quita el sueño?  
¿Qué es importante para ellos?  
¿Qué les gustaría cambiar?

Valora que sus facturas se paguen a tiempo

Preocupaciones por cuentas que pagar a tiempo

Preocupado por no tener un salario fijo

## Ver

¿Cómo obtienen información?  
¿Cómo es su ambiente?

Otro trabajo independiente para administrar las cuentas

Los compañeros que luchan con la jubilación

## Escuchar

¿Qué dicen sus amigos o compañeros de trabajo?  
¿Qué dicen las personas que siguen en las redes sociales?  
¿Quién los alienta?  
¿Con quién trabajan?

Trabajos independientes tiene el problema de no pagar a tiempo

Otros compañeros tienen problemas para administrar el día a día

## Decir

¿Qué dicen ellos?  
¿Cómo lo dicen?  
¿Cuál es su actitud?  
¿De qué hablan con amigos y compañeros de trabajo?

"Desearía no tener que usar el call-center en mi día a día"

No está cómoda con la tecnología

## Sentir

¿Con qué sueña?  
¿Qué los hace sentir mal?  
¿Qué los hace sentir bien?  
¿De qué tienen miedo?

Intimidado por la tecnología y sus aplicaciones

Preocupado por sus ahorros para la jubilación

Se siente frustrada por el tiempo perdido en el call-center

## Hacer

¿De qué hablan con sus amigos y compañeros de trabajo?  
¿Qué hacen en su tiempo libre?  
¿Cómo es su vida cotidiana?  
¿Cómo se expresan?

Consulta la cuenta a través del call-center

El socio paga las facturas a través de una cuenta compartida

Trabaja desde casa

Quiere abrir una cuenta de ahorro para su jubilación

## Puntos de dolor

¿Cuáles son sus miedos?  
¿Qué obstáculos o desafíos enfrentan?  
¿Qué los frustra?

Ansioso cuando es tiempo de pagar las cuentas

Avergonzado cuando los pagos son rechazados

Preocupado por sus ahorros + jubilación

## Beneficios

¿Cuáles son sus deseos o necesidades?  
¿Cuáles son sus objetivos?  
¿Qué están buscando lograr?  
¿Cómo miden el éxito?

Siéntase más seguro con respecto a su fondo de jubilación

Dedica tiempo a su negocio

Ahorre tiempo al tratar con el banco