

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?

Sientase más seguro con respecto a su fondo de jubilación

Dedica tiempo a su negocio

Ahorre tiempo al tratar con el banco