

Carte d'empathie

Point de vue du client :

Conçu par :

Date :

Version :

Que **pense-t-il** et que **ressent-il**?

À quoi accorde-t-il véritablement de l'importance?
 Quelles sont ses principales préoccupations?
 Quelles sont ses craintes et ses aspirations?

Qu'**entend-il**?

Que disent ses amis?
 Que dit son patron?
 Que disent les personnes influentes?



Que **voit-il**?

Décrivez son environnement.
 Qui sont ses amis?
 À quelles autres offres du marché est-il exposé?

Que **dit-il** et que **fait-il**?

Quelle attitude adopte-t-il en public?
 Quelle est son apparence?
 Comment se comporte-t-il envers les autres?

PROBLÈMES

Quelles sont ses craintes, ses frustrations et les obstacles auxquels il est confronté?

GAINS

Quels sont ses désirs, ses besoins, ses critères de réussite et les obstacles qu'il doit franchir pour les atteindre?