

Point de vue du client :

## 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?