Mapa de empatía

Cliente

Decir: Incluye lo que el tipo de cliente verbalizó en las entrevistas realizadas, en forma de citas directas.

Hacer: Incluye las acciones específicas de los clientes en el mercado y cómo realizan estas acciones.

Pensar: Incluye lo que el cliente piensa de la experiencia del producto y enfócate en lo que el cliente puede estar pensando que no dirá.

Sentir: Incluye el estado emocional del cliente sobre la experiencia del producto.