

# Mapa de empatía del cliente

## Objetivo

- Conocer en detalla las necesidades y expectativas de nuestro cliente para diseñar una oferta con un alto valor añadido.
- Posicionarnos en el segmento de mercado, diferenciándonos de la competencia al diseñar una oferta que potencia las características más percibidas y valoradas por el cliente.
- Incrementar las ventas de nuestro producto y/o servicio

## Metodología

- 1. Identificar el segmento de clientes**
  - Dar un nombre
  - Descripción del mismo
- 2. Taller de trabajo en equipo**
  - Crear el equipo de trabajo – máximo 6 personas
  - Designar moderador
  - Duración 2 horas
- 3. Crear el Mapa de empatía-** Cuestionario adjunto
  - Responder cada una de las preguntas
  - Analizar cada respuesta y seleccionar una
  - Analizamos cada respuestas en relación a nuestra oferta:
    - Relación nula 0
    - Relación débil 1
    - Relación fuerte 3
- 4. Analizar y valorar nuestra oferta respecto a los que tienen relación fuerte**
- 5. Propuestas de mejora – Toma de decisiones**

## Cuestionario - Mapa de empatía

Nombre del cliente	
Descripción del cliente	

PERSPECTIVA	CUESTIONES
<b>1. ¿QUÉ VE EL CLIENTE?</b>	Describe que ve en su ambiente <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ¿Quién le rodea?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿Quiénes son sus amigos?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿Qué tipos de ofertas recibe cada día?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿Con qué problemas se encuentra?</li> </ul>
<b>2. ¿QUÉ OYE EL CLIENTE?</b>	Describe como el ambiente le influye : <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ¿Qué dicen sus amigos?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿Qué dice su pareja?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿Quién realmente influye sobre él? Y cómo?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿Qué medios o canales le influyen?</li> </ul>
<b>3. ¿QUÉ PIENSA Y SIENTE EL CLIENTE?</b>	Trata de describir que pasa por su mente <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ¿Qué es lo que realmente le importa? (aunque no lo diga)</li> <li><input type="checkbox"/> Imagina sus emociones, ¿qué es lo que realmente le conmueven?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿Qué le mantiene despierto en la noche?</li> <li><input type="checkbox"/> Trata de describir sus sueños y aspiraciones</li> </ul>
<b>4. ¿QUÉ DICE Y HACE EL CLIENTE?</b>	Imagina que dice el cliente o cómo se comporta en público <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ¿Cuál es su actitud?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿Qué podría estar diciendo a otros?</li> <li><input type="checkbox"/> Presta atención al conflicto que puede haber entre lo que dice y lo que piensa</li> </ul>
<b>5. ¿QUÉ LE PREOCUPA?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ¿Cuáles son sus grandes frustraciones?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿Qué obstáculos hay entre él y lo que quiere conseguir?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿A qué tiene miedo?</li> </ul>
<b>6. ¿QUÉ QUIERE LOGRAR?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ¿Qué realmente quiere o necesita conseguir?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿Cómo mide los éxitos?</li> <li><input type="checkbox"/> Piensa en estrategias que podría poner en marcha para conseguir sus objetivos</li> </ul>