

Empathy Map

De beleving van de gebruiker binnen diens context.

Waarom? Eenvoudige manier om empathisch inzicht te krijgen in wie de klant is en welke verwachtingen deze heeft.

Hoe? Probeer een aantal personas te tekenen in het midden van de map. Schrijf hierbij in verschillende kwadranten neer wat hij/zij denkt & voelt, ziet, zegt & doet, hoort, bij het ervaren van de dienst.

*Leuk met
post-its*

of met



Denken & Voelen

Wat is belangrijk voor de klant?
Waar droomt hij van of ligt hij van wakker?
Hoe voelt hij zich in bepaalde omgevingen?

Zien

Hoe ziet de klant zijn omgeving er uit?

Horen

Met welke mensen komt de klant in contact?
Door wat/wie wordt de klant beïnvloed?

Zeggen & Doen

Wat vertelt de klant aan anderen?
welke activiteiten voert hij/zij dagelijks uit?
Is er een verschil tussen wat hij zegt en doet?

