

MAPA DE EMPATÍA

EL MAPA DE EMPATÍA

es una herramienta que nos ayuda a mejorar nuestro conocimiento de una persona, en este caso un cliente nuestro, en previsión de una futura reunión comercial.

MODELO A COMPLETAR

Presentamos a continuación un mapa de empatía con un detalle de cada pregunta, así como un modelo a completar.

PREGUNTAS

Se presenta como un conjunto de 6 preguntas que nos vamos a plantear con el fin de prepararnos para dicha reunión.

ADAPTACIÓN

Podemos utilizar estas mismas preguntas adaptándolas ligeramente para otros tipos de interacción:

- Una negociación (mapa de empatía de nuestro interlocutor).
- Una reunión (mapa de empatía de los participantes).
- Una presentación (mapa de empatía de los asistentes).
- Una formación (mapa de empatía de los alumnos).

RESPUESTAS

Si no disponemos de la respuesta a algunas de las preguntas, podremos:

- Hacer suposiciones.
- Investigar.
- Preguntar al inicio de la reunión.

MAPA DE EMPATÍA



talent @ people

MAPA DE EMPATÍA

¿QUÉ ESPERA
CONSEGUIR?
(VALOR)

¿QUÉ QUIERE EVITAR?
[ESFUERZOS]

¿CÓMO NOS PERCIBE?



¿QUÉ PIENSA Y SIENTE?

¿QUÉ DICE Y HACE?

¿QUÉ OYE Y VE?

talent @ people