



# MAPA DA EMPATIA



DESENHE O PERFIL DO SEU **CLIENTE IDEAL**  
COM BASE NOS SENTIMENTOS DELE

Compreender o que o seu cliente deseja vai te permitir oferecer produtos e serviços que de fato representem uma solução para eles, além de conseguir proporcionar experiências memoráveis.

E a ferramenta MAPA DA EMPATIA te ajuda a fazer isso de forma simples, rápida e visual, o que facilita na hora de compartilhar com a equipe.

Para desenhar o mapa da empatia você responderá 6 perguntas essenciais sobre o seu cliente:

- 1 - O que ele pensa e sente?**
- 2 - O que ele escuta?**
- 3 - O que ele fala e faz?**
- 4 - O que ele vê?**
- 5 - Quais são as dores dele?**
- 6 - Quais são seus ganhos?**

Um ponto importante: baseie-se na PERSONA, criada a partir de clientes reais.



# MAPA DA EMPATIA



Nome: Juliana Idade: 36 anos





# MAPA DA EMPATIA



Nome: \_\_\_\_\_ Idade: \_\_\_\_\_


<p>o que <b>PENSA E SENTE?</b></p> <p>Como a persona se sente em relação ao mundo? Quais as suas preocupações? Quais são os seus sonhos?</p>		<p>o que <b>VÊ?</b></p> <p>Como é o mundo em que a persona vive? Como são seus amigos? O que é mais comum no seu cotidiano?</p>
<p>o que <b>OUVE?</b></p> <p>Quais pessoas e ideias influenciam a persona? Quais suas marcas favoritas? Quais produtos de comunicação consome?</p>		<p>o que <b>FALA E FAZ?</b></p> <p>Sobre o que sua persona costuma falar? Ao mesmo tempo, como age? Quais seus hobbies?</p>
<p>quais são as <b>DORES?</b></p> <p>Do que sua persona tem medo? Quais suas frustrações? Que obstáculos precisa ultrapassar para conseguir o que deseja?</p>		<p>quais são as <b>NECESSIDADES?</b></p> <p>O que é sucesso para sua persona? Onde ela quer chegar? O que acabaria com seus problemas?</p>



# MAPA DA EMPATIA



Nome: \_\_\_\_\_ Idade: \_\_\_\_\_

<p>o que <b>PENSA E SENTE?</b></p>  <p>o que <b>OUVE?</b></p> <p>o que <b>VÊ?</b></p> <p>o que <b>FALA E FAZ?</b></p>	
quais são as <b>DORES?</b>	quais são as <b>NECESSIDADES?</b>



# BUYER PERSONA



**BUYER PERSONA OU PERSONA É A REPRESENTAÇÃO  
FICTÍCIA DE CLIENTES REAIS DE UMA EMPRESA.**

A criação de personas é fundamental para o sucesso comercial e alcance das metas, já que permite uma comunicação mais assertiva com os clientes e a entrega de produtos e serviços que representem uma solução.

Para desenhar sua Persona, selecione clientes para uma entrevista ou pesquisa, reúna as informações coletadas e analise os pontos em comum.

Uma dica importante: converse com clientes satisfeitos e insatisfeitos, para analisar a percepção de ambos.

Estruturar um roteiro é importante, mas não se restrinja a ele para que o seu conteúdo seja o mais rico possível.

Deixe o cliente livre para falar, comentar suas dores e interesses, trazendo ideias que não estavam previstas entre as perguntas.



# BUYER PERSONA



## SUGESTÃO DE ROTEIRO DE ENTREVISTA

- Idade
- Cargo
- Hábitos
- Frustrações
- Desafios
- Crenças
- Hobbies
- Estilo de vida
- Hábitos de compra
- Quais mídias preferem
- Quem os influencia
- Quais tecnologias usam
- Onde buscam informação
- Critérios de decisão na hora da compra
- Momento da jornada de compra em que se encontram



# BUYER PERSONA



Depois de realizar as entrevistas, identifique os pontos em comum entre elas.

Para facilitar o trabalho de análise, monte uma tabela “Perguntas x Clientes” e preencha-a com as respostas obtidas.

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<b>Pergunta 1</b>	Resposta 1	Resposta 1	Resposta 1	Resposta 1	Resposta 1
<b>Pergunta 2</b>	Resposta 2	Resposta 2	Resposta 2	Resposta 2	Resposta 2
<b>Pergunta 3</b>	Resposta 3	Resposta 3	Resposta 3	Resposta 3	Resposta 3
<b>Pergunta 4</b>	Resposta 4	Resposta 4	Resposta 4	Resposta 4	Resposta 4
<b>Pergunta 5</b>	Resposta 5	Resposta 5	Resposta 5	Resposta 5	Resposta 5
<b>Pergunta 6</b>	Resposta 6	Resposta 6	Resposta 6	Resposta 6	Resposta 6
<b>Pergunta 7</b>	Resposta 7	Resposta 7	Resposta 7	Resposta 7	Resposta 7
<b>Pergunta 8</b>	Resposta 8	Resposta 8	Resposta 8	Resposta 8	Resposta 8
<b>Pergunta 9</b>	Resposta 9	Resposta 9	Resposta 9	Resposta 9	Resposta 9
<b>Pergunta 10</b>	Resposta 10	Resposta 10	Resposta 10	Resposta 10	Resposta 10
	<b>Conclusão A</b>	<b>Conclusão B</b>	<b>Conclusão C</b>	<b>Conclusão D</b>	<b>Conclusão E</b>