



INNOTOOLS

MAPA DE EMPATÍA (ENTENDER AL CLIENTE)

UVemprèn

MAPA DE EMPATÍA (ENTENDER AL CLIENTE)

La clave del éxito de cualquier empresa es construir un producto u ofrecer un servicio que se ajuste perfectamente a las necesidades del cliente y por el cual esté dispuesto a pagar lo que queramos pero, para esto, es imprescindible comprender realmente al cliente (no solo sus necesidades explícitas sino también las latentes). El mapa de empatía nos ayuda a ir «más allá de lo que parece» que quiere nuestro cliente o de lo que dice que quiere para ayudarnos a entender lo que realmente quiere.

Que la clave del éxito es comprender al cliente no es ninguna novedad, el problema es cómo lo hagamos. Tradicionalmente, la forma de conocer mejor a nuestros clientes pasa por encontrar elementos comunes que los unan y segmentarlos en base a ello. La clave es empatizar realmente con el cliente, requisito imprescindible para comprender sus aspiraciones, necesidades y frustraciones, auténticos cimientos sobre los cuales construir una propuesta de valor.

Se trata pues de comprender al cliente como una persona, como un actor dentro de un ecosistema que se ve afectado por quien le rodea, por su entorno cultural —y, en general, por su contexto— y no como un elemento aislado, lo cual nos permitirá construir relaciones a largo plazo y sostenibles.

¿QUÉ VE?

- ¿Cuál es su entorno?
- ¿A qué tipo de ofertas está expuesto?
- ¿Quiénes son las personas clave de su entorno?
- ¿A qué tipo de problemas se enfrenta?

¿QUÉ PIENSA Y SIENTE?

- ¿Qué es lo que le mueve?
- ¿Cuáles son sus preocupaciones?
- ¿Qué es lo que le importa realmente? (y no dice)
- ¿Cuáles son sus expectativas?
- ¿Qué es lo que de verdad le gustaría conseguir?
- ¿Qué es el éxito para él/ella y cómo intenta conseguirlo?

¿QUÉ DICE Y HACE?

- ¿Cómo se comporta habitualmente en público?
- ¿Qué dice que le importa?
- ¿Con quién habla?
- ¿Influencia a alguien?
- ¿Existen diferencias entre lo que dice y lo que piensa?

¿QUÉ ESCUCHA?

- ¿Qué es lo que escucha en su entorno profesional?
- ¿Qué le dicen sus amigos y familia?
- ¿Quiénes son sus principales influencias?
- ¿Cómo lo hacen? ¿A través de qué medios?

Y como derivadas de las anteriores preguntas, es clave comprender e incluir en el mapa:

¿QUÉ LE FRUSTRA?

- ¿Qué miedos o riesgos lo preocupan?
- ¿Qué obstáculos encuentra en el camino de sus objetivos?

¿QUÉ VE?

¿QUÉ PIENSA Y SIENTE?

¿QUÉ DICE Y HACE?

¿QUÉ ESCUCHA?

