

EMPATHY MAP : Building a useful persona

Say & Do : Sa réalité quotidienne

Où travaille-t-il ?
Quelle est sa formation ?
Qu'est-ce qui l'entoure ?
Qui sont ses amis ?
Que fait-il de ses loisirs ?

Think & Feel : Trouver les points de friction et bénéfiques

De quoi rêve-t-il ?
Quelles sont ses aspirations ?
Quelle est son ambition ?
Qu'est ce qui le rend heureux / triste ?
Qu'aimerait-il changer ?
Quand estime-t-il avoir appris ?

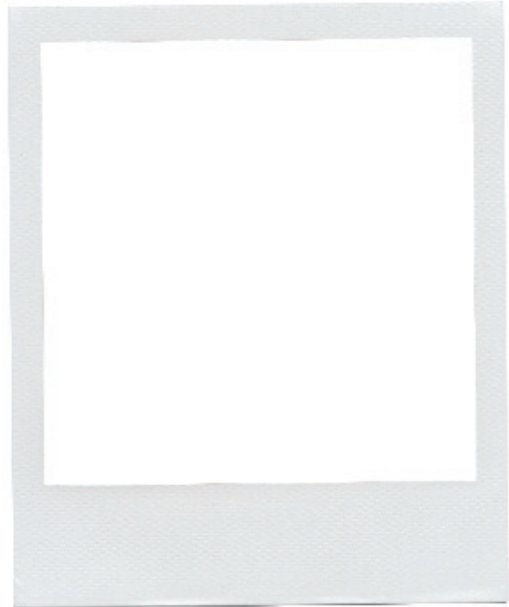
See : Points de contact

Où travaille-t-il ?
Qu'est-ce qui l'entoure ?
Qui sont ses amis ?
Qui sont ses collègues ?
Quel équipement digital (mobile...) ?

Hear : Déterminer le contexte social

Qui écoute-t-il ?
A qui fait-il confiance ?
Quels types de medias consomme-t-il ?
Quelle influence cela peut avoir sur lui ?
Comment apprend-il avec les autres ?
A-t-il l'habitude de transmettre ?
Si oui, dans quel contexte ?

EMPATHY MAP : Building a useful persona



Identité & contexte : Âge, métier, lieu, revenus, famille, maturité digitale, équipement...

Pain points : peurs, frustrations, obstacles...

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Gain points : bénéfices attendus, désirs, besoins...

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

EMPATHY MAP : Building a useful persona

<p>Say & Do : Sa réalité quotidienne</p>	<p>Think & Feel : Trouver les points de friction, et bénéfices perçus</p>
<p>See : Points de contact</p>	<p>Hear : Déterminer le contexte social</p>