

Workshop

Mapa de Empatia

conheça melhor seu cliente

Mediador



Lene Fernandes

“Transformação digital, Experiência
do usuário e Inovação.”

Publicitário, Pós-graduado em AI e UX

14 anos de experiência com Design e Tecnologia

Atuação: Telecom, Financeiro, Tecnologia, Varejo e Farma

DPSP Set/2021 - Coordenador do time de Service Designer

 /lenefernandes



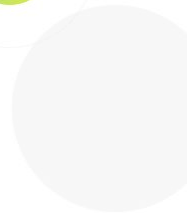
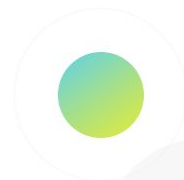
O que é empatia?



Dr. Brené Brown - **Empathy**



**Barriga
empática!**





Corrida de salto alto



Jantar às escuras





Quem é seu cliente?




O que é Mapa de Empatia?

É um método para mapear os comportamentos e entender as dores e necessidades dos usuários.



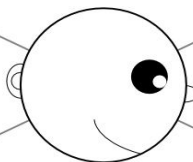
Com quem fazer?

Pode ser feito tanto com os clientes quanto com stakeholders.



o que
PENSA E SENTE?

o que
OUVE?



o que
VÊ?

o que
FALA E FAZ?

quais são as **DORES?**

quais são as **NECESSIDADES?**

Vamos construir um mapa de empatia

Possíveis projetos

horta urbana



desperdício de alimentos



alimentação saudável



transporte público



O que **PENSA** e **SENTE**

- O que você realmente quer?
- O que você não quer de jeito nenhum?
- Quais preocupações te atormentam?
- Quais são as suas maiores aspirações?

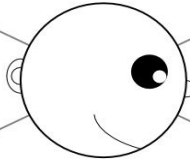
Escreva
aqui...

Escreva
aqui...

Não tem
limites

o que
PENSA E SENTE?

o que
OUVE?



o que
VÊ?

o que
FALA E FAZ?

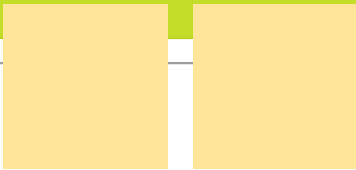
quais são as **DORES?**

quais são as **NECESSIDADES?**

O que **ESCUTA**

- Como o ambiente te influencia?
- O que amigos, vizinhos e familiares te dizem?
- Quem realmente te influencia? O que eles esperam?
- O que a mídia diz?

Escreva
aqui...

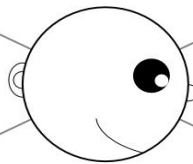


Escreva aqui...

Não tem limites

o que
PENSA E SENTE?

o que
OUVE?



o que
VÊ?

o que
FALA E FAZ?

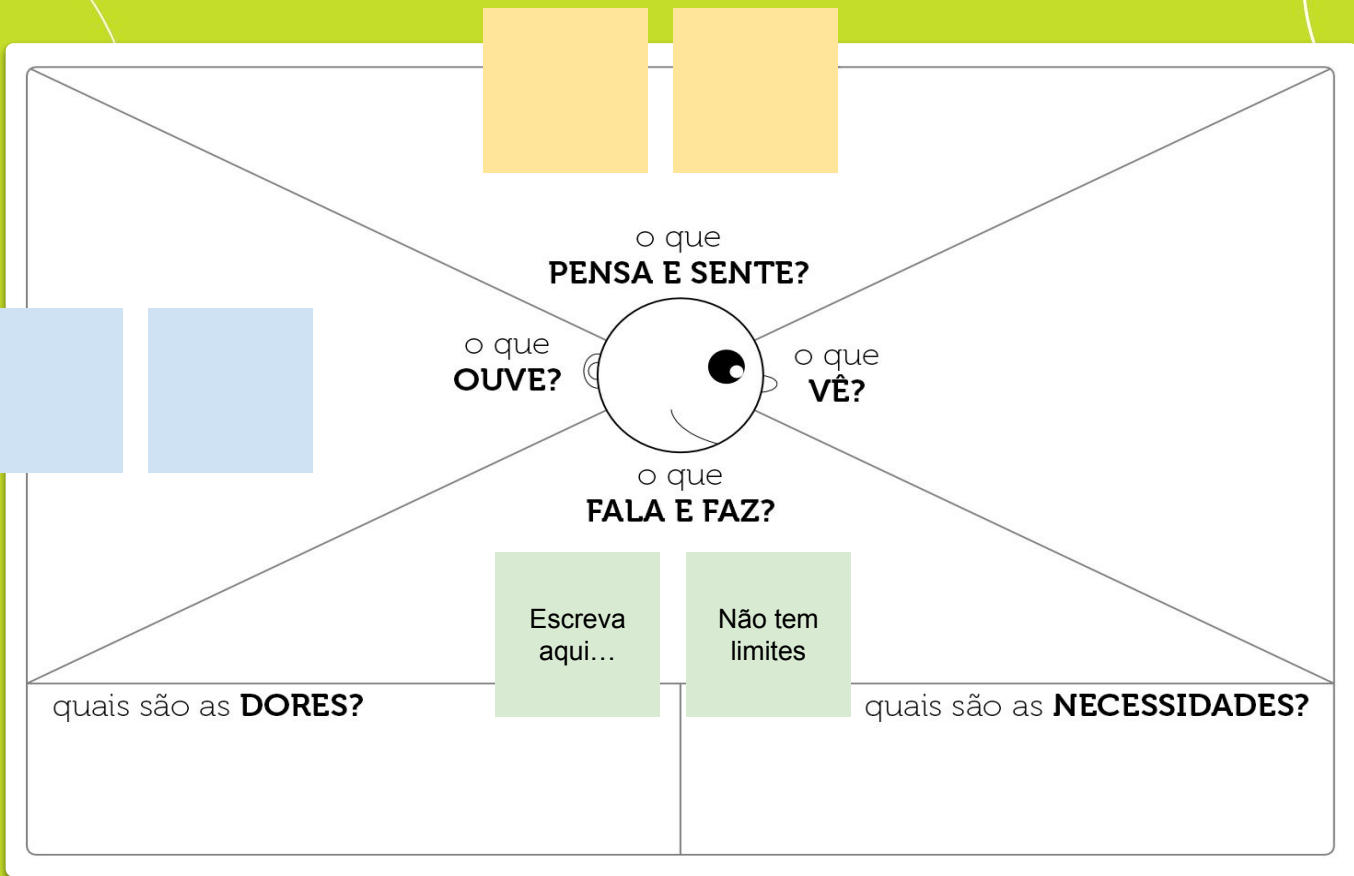
quais são as **DORES?**

quais são as **NECESSIDADES?**

O que **FALA** e **FAZ**

- Como você se comporta?
- Qual a história que você conta?
- O que você expressa?
- O que quer mostrar aos outros?

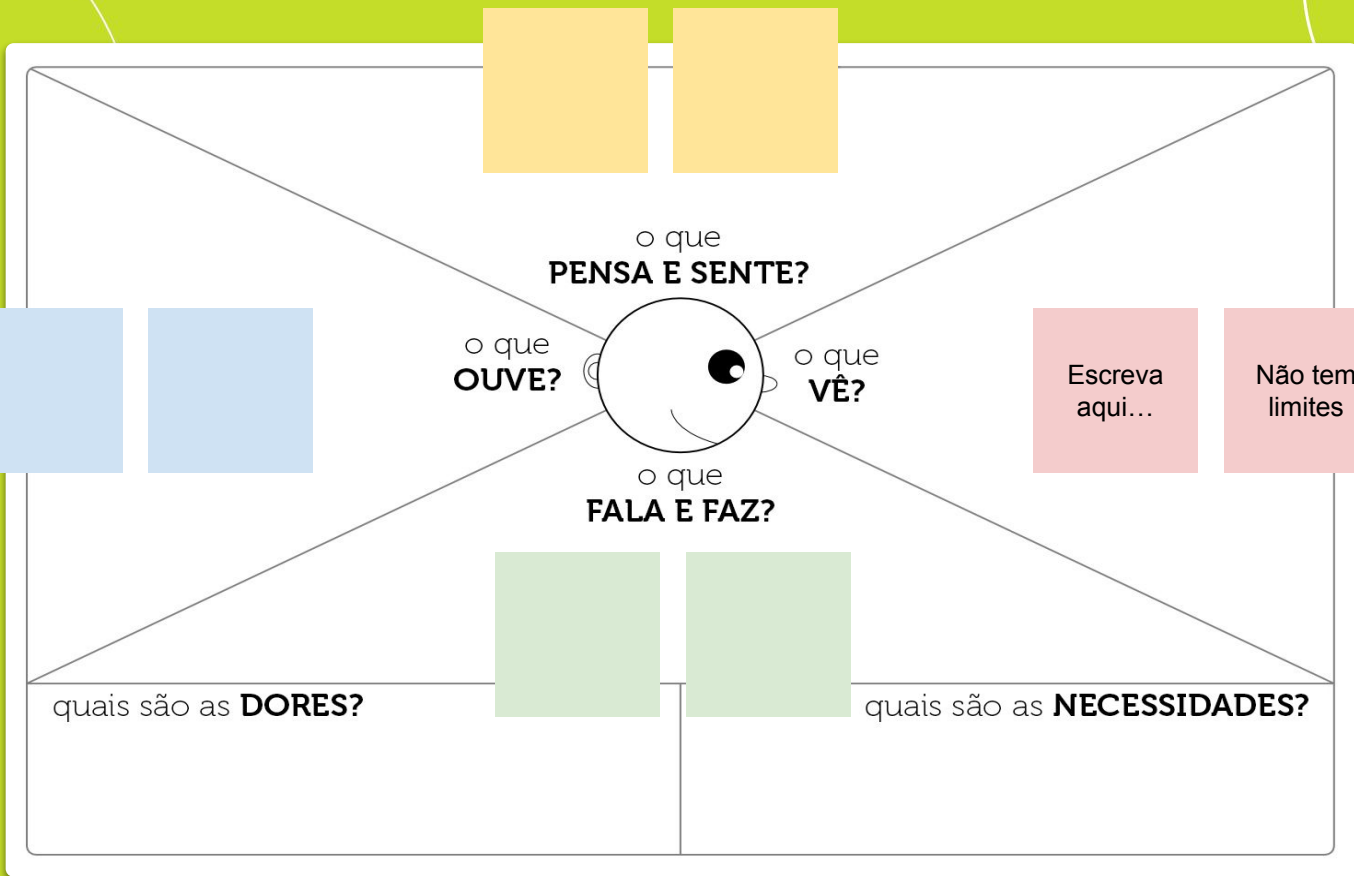
Escreva
aqui...



O que **VÊ**

- Como você percebe as opções?
- Como é o ambiente dos seus amigos, vizinhos e familiares?
- O que as outras pessoas estão fazendo por aí?
- O que acontece na mídia?

Escreva
aqui...



o que
PENSA E SENTE?

o que
OUVE?

o que
VÊ?

o que
FALA E FAZ?

quais são as **DORES?**

quais são as **NECESSIDADES?**

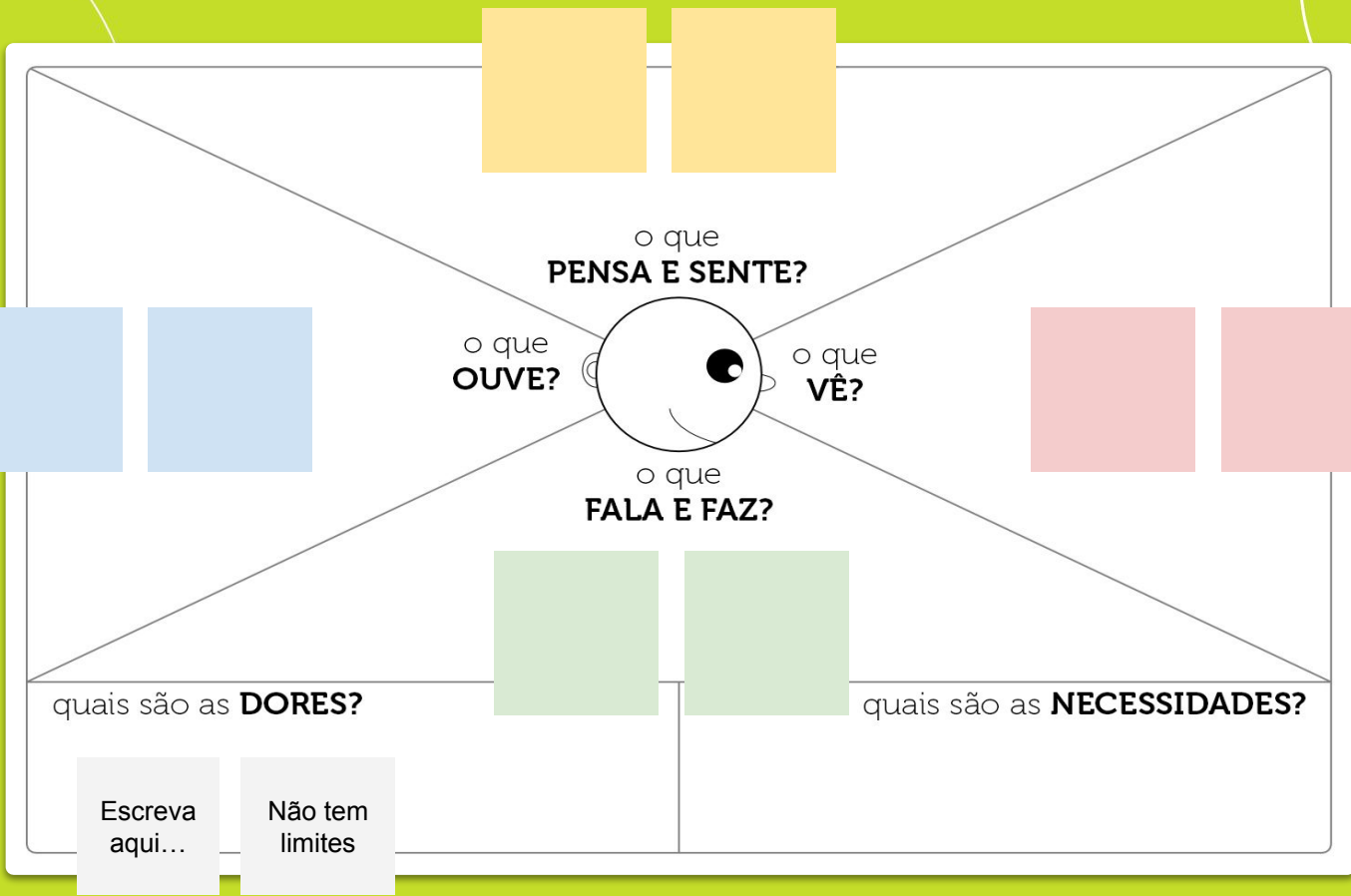
Escreva
aqui...

Não tem
limites

DORES

- O que pode dar errado?
- O que seria muito ruim se acontecesse?
- Quais obstáculos estão a sua frente?
- Qual o maior obstáculo entre você e as suas aspirações?

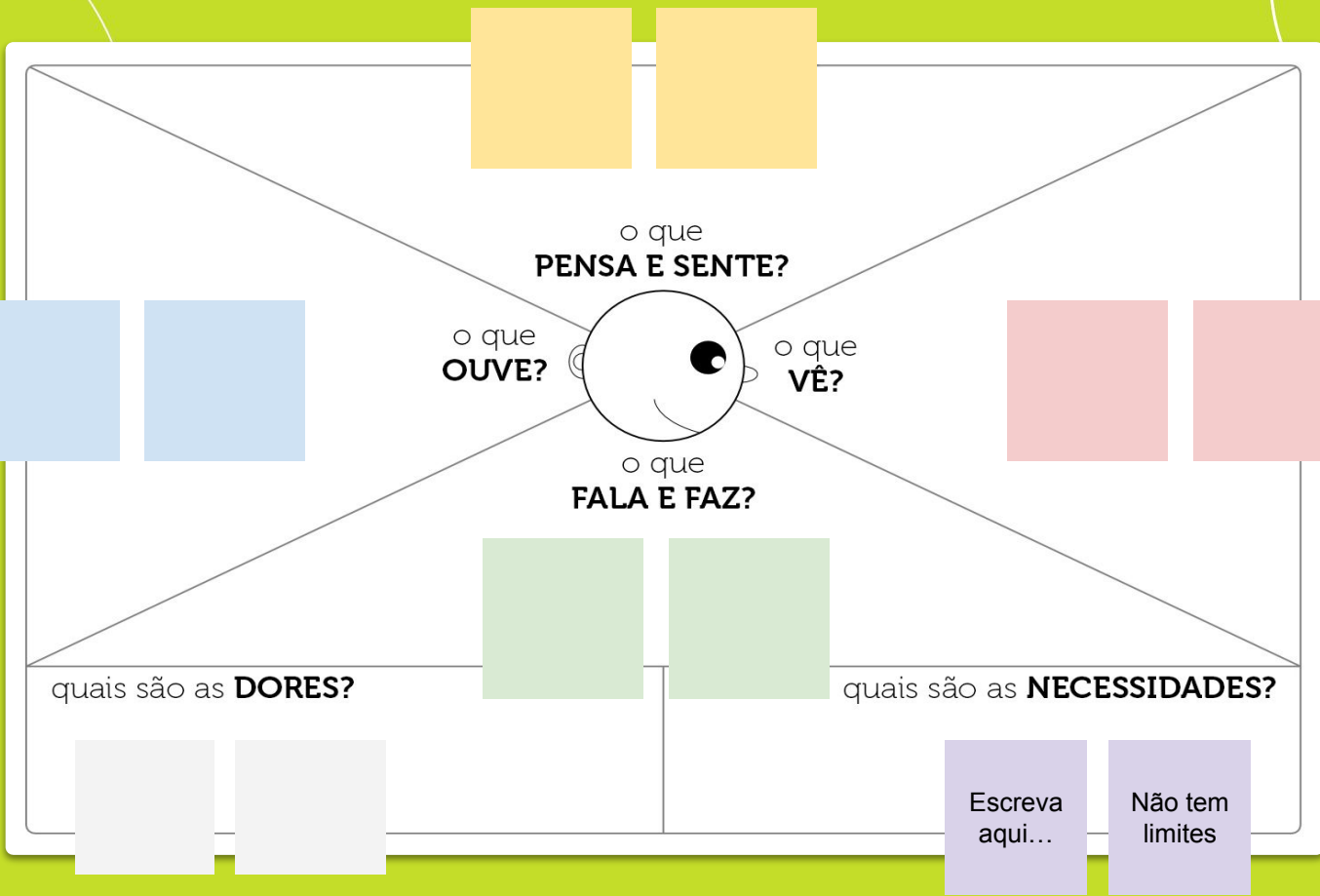
Escreva
aqui...



NECESSIDADES

- Qual é o projeto ideal?
- Onde você quer chegar?
- O que é extremamente desejável?
- Como você mede o sucesso?

Escreva
aqui...



Dúvidas?



Entre em contato!

Estamos sempre à disposição

Lene Fernandes

Fone/Whats: 11 95964.9666

E-mail: contato@lenestudio.com.br

www.lenestudio.com.br

