

Co Klient myśli i czuje?



Co Klient słyszy?

Co Klient widzi?

Co Klient robi?

Bolączki  
(obawy, frustracje)

Korzyści  
(pragnienia, potrzeby)



# Stwórz mapę emaptii w 5 krokach

1

## Zastanów się i określ kim jest Twój Klient:

- Dane demograficzne,
- Wartości, którymi się kieruje,
- Z jakich źródeł informacji korzysta,
- Jakie ma przekonania.

3

## Jak wygląda świat zewnątrz Klienta?

- Co widzi na co dzień? Co go otacza? Jakie informacje są dla niego ważne?
- Co słyszy? Jacy ludzie go otaczają? Jak mu doradzają? Co mówią?
- Co robi i mówi? Jak Klient zachowuje się wobec innych? W pracy, w życiu? Co go denerwuje? Co nakręca?

2

## Co jest Twoim celem?

Pomyśl jaki cel chce osiągnąć Twój Klient - dlaczego podejmuje konkretne działania, co czuje, co Twój Klient będzie musiał zrobić, aby założony cel osiągnąć?

4

## Co motywuje Klienta?

Pomyśl co jest dla Twojego Klienta męczące, co chciałby zmienić, jakie są jego frustracje i bóleczki, o których może czasami nie mówi? Z drugiej strony przyjrzyj się temu co go napędza? Czy ma pasję? O czym myśli, gdy jest szczęśliwy a o czym kiedy jest smutny?

5

## Przeanalizuj zebrane dane i wyciągnij wnioski

Zastanów się jakie informacje, które zebrałeś z poprzednich kroków są ważne dla Twojej firmy. Jak możesz te informacje wykorzystać by dopasować swoje działania do potrzeb klienta.

# Arkusz Analizy Klienta

## Kim jest Twój Odbiorca?

Tutaj wpisz swoje przemyślenia

### Kim jest?

Gdzie mieszka? Skąd pochodzi? Jakie ma wykształcenie?  
Jakim/i językiem/językami się posługuje?  
W jakim jest wieku? Do jakiej generacji należy?  
Gdzie pracuje, uczy się, studiuje?  
Jak wygląda?

### Jakie są jego wartości?

Co jest dla niego ważne? Co ceni? Co jest wartościowe?  
Jakimi zasadami się w życiu kieruje?  
Co ma dla niego znaczenie? W co wierzy? Kto jest jego autorytetem? Jakie ma poglądy? Z kim sympatyzuje? Do kogo i do czego ma przyjazny stosunek? Czego nie toleruje?

### Jaki jest?

Co myśli i czuje?  
Jakie ma aspiracje? Co go porusza? Co napędza do działania?  
Jakie są jego marzenia i pragnienia?  
Co skrywa? O czym nie mówi wprost?  
Co mówi i co robi?  
Jak się zachowuje w stosunku do innych?  
O jakie pozory dba?



# Arkusz Analizy Klienta

## Kim jest Twój Odbiorca?

Tutaj wpisz swoje przemyślenia

### Gdzie go spotkam?

Jak i gdzie spędza wolny czas? Jakie rozrywki wybiera?  
Co go interesuje? Co go ciekawi? Czego lubi się uczyć?  
Co czyta? Czego słucha? Co ogląda? Jakie treści wybiera?  
Czy jest aktywny (jakie sporty uprawia)?  
Do jakich miejsc chodzi (kin, muzeów, teatrów, restauracji, knajp, pubów itp.)? Gdzie podróżuje?  
Jak i gdzie szuka informacji?  
Z jakich mediów społecznościowych/kanałów/stron internetowych korzysta? Na jakich forach bywa? W jakich grupach uczestniczy?  
Z jakich usług/produktów korzysta? Jakie marki ceni?

### Jakie są jego bolączki?

Jakie ma obawy? Czego się boi?  
Co go frustruje? Co go blokuje? Co zniechęca?  
Co go denerwuje? Co irytuje? Co powoduje, że rezygnuje z danej aktywności, działania, produktu/usługi?

### Jakie są jego potrzeby?

Czego chce? Czego pożąda? Za czym tęskni?  
Czego szuka? Za czym podąża? Jakie trendy są mu bliskie?  
Co jest dla niego korzystne? Co uznaje za sukces?

**JAK NA TO ODPOWIADAM? JAK MOGĘ NA TO ODPOWIEDZIEĆ?**