

**CONTI - EMPRENDE**  
CENTRO DE EMPRENDIMIENTO CONTINENTAL



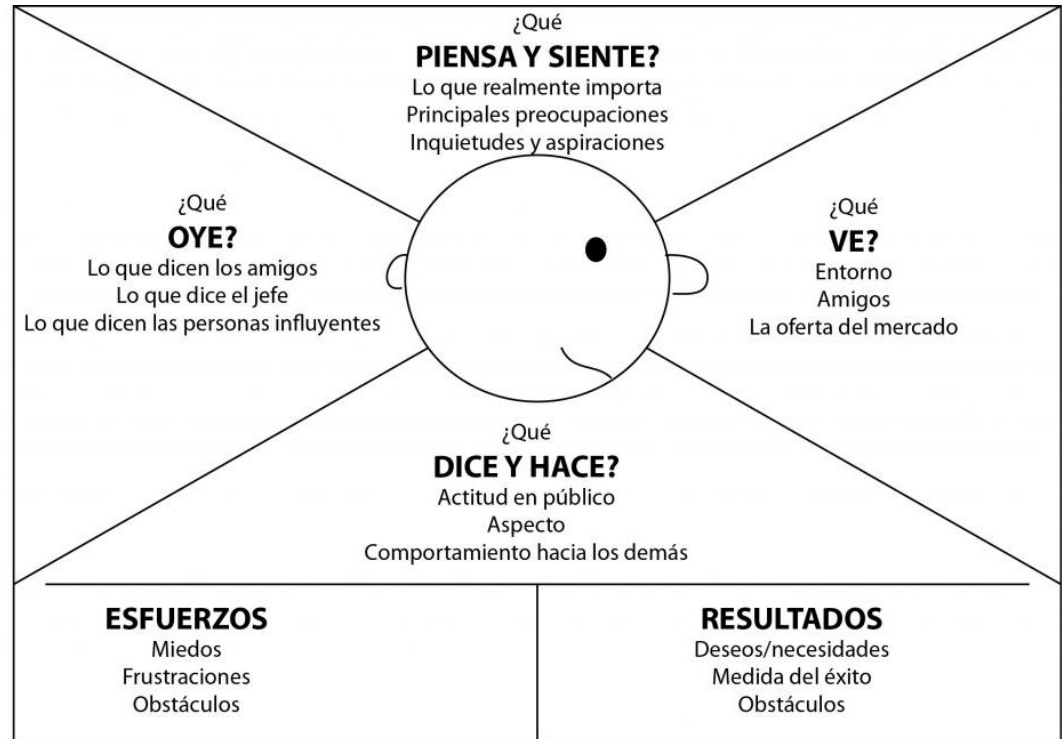
**UNIVERSIDAD  
CONTINENTAL**



**INSTITUTO  
CONTINENTAL**

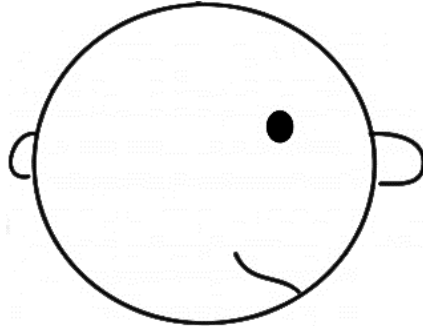
[www.continental.edu.pe](http://www.continental.edu.pe)

# El Mapa de Empatía - II



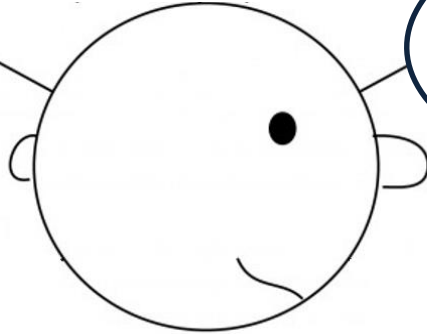
Herramienta diseñada por XPLANE

El Cliente



**Identificar a un cliente que representa a nuestro segmento**

¿Qué  
**PIENSA Y SIENTE?**



¿Qué no dice?  
¿Qué le importa realmente?  
¿Cuáles son sus expectativas?

**Tenemos que ponernos en el lugar del cliente**

¿Qué  
**PIENSA Y SIENTE?**

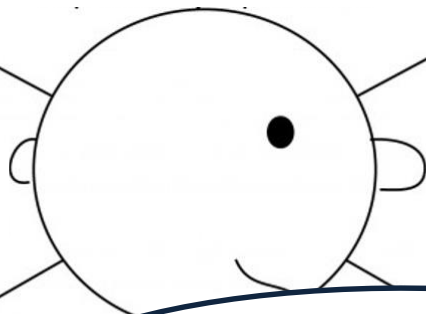
¿Qué  
**OYE?**

¿Qué es lo que escucha en  
su entorno?  
¿Qué le dicen sus amigos  
y familia?  
¿Quiénes lo influncian?



¿Qué  
**PIENSA Y SIENTE?**

¿Qué  
**OYE?**



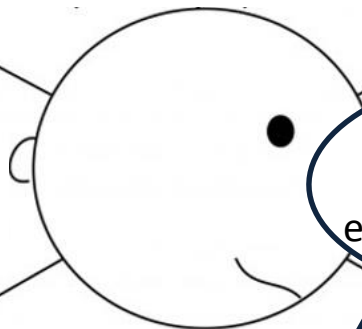
¿Qué  
**VE?**

¿Cuál es su entorno?  
¿Qué tipos de oferta encuentra?  
¿Qué tipos de problemas enfrenta?



¿Qué  
**PIENSA Y SIENTE?**

¿Qué  
**OYE?**



¿Con quién habla?  
¿Existe diferencia  
entre lo que dice y piensa?

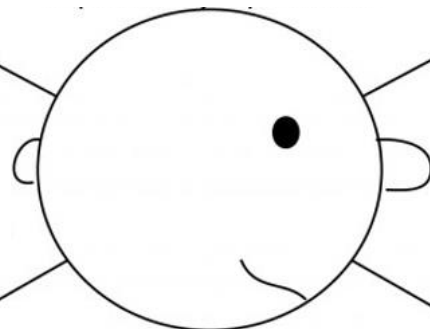
¿Qué  
**DICE Y HACE?**



¿Qué  
**PIENSA Y SIENTE?**

¿Qué  
**OYE?**

¿Qué  
**VE?**

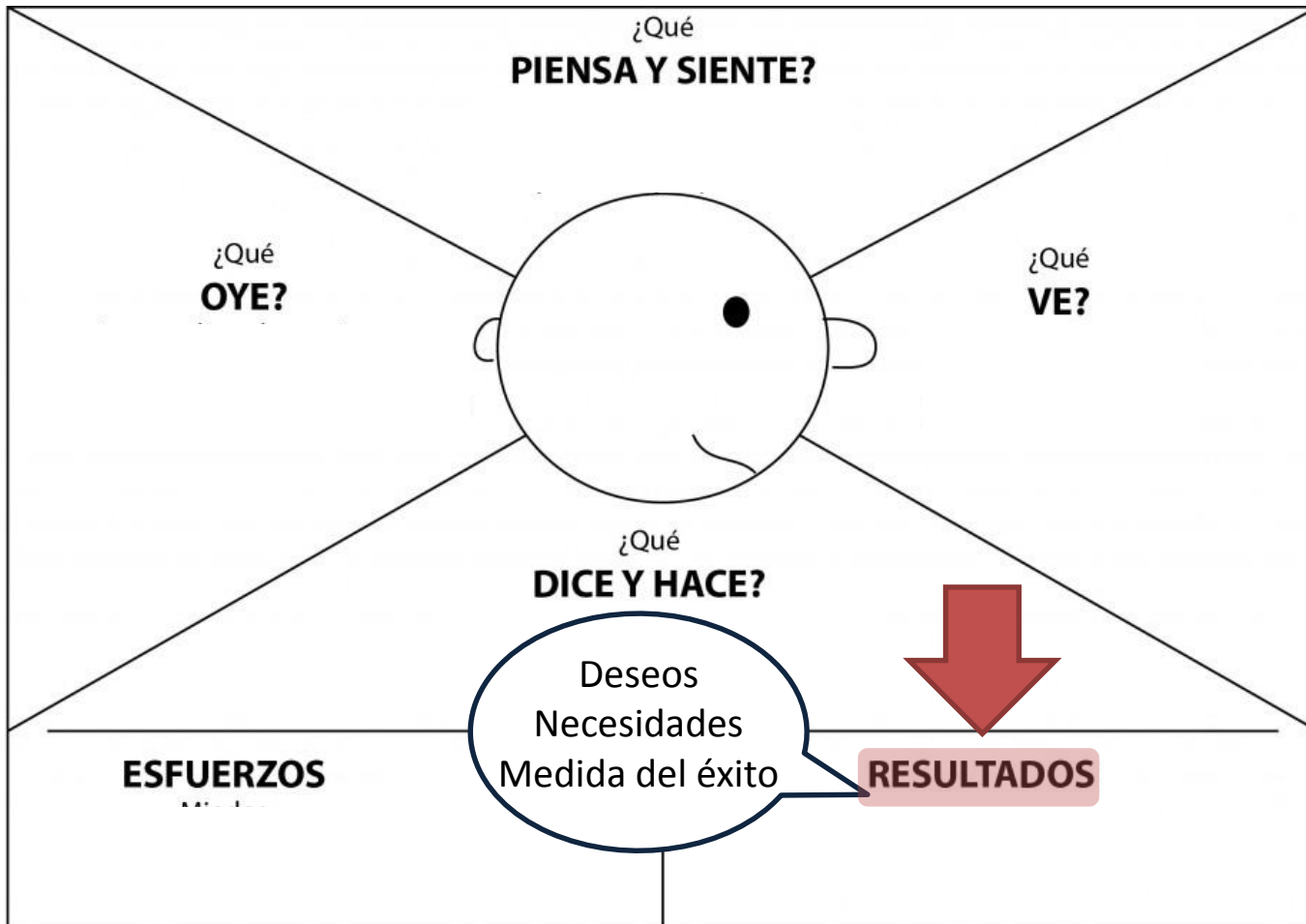


¿Qué  
**DICE Y HACE?**

Medios  
Frustraciones  
Obstáculos

**ESFUERZOS**









*¡ Muchas Gracias !*