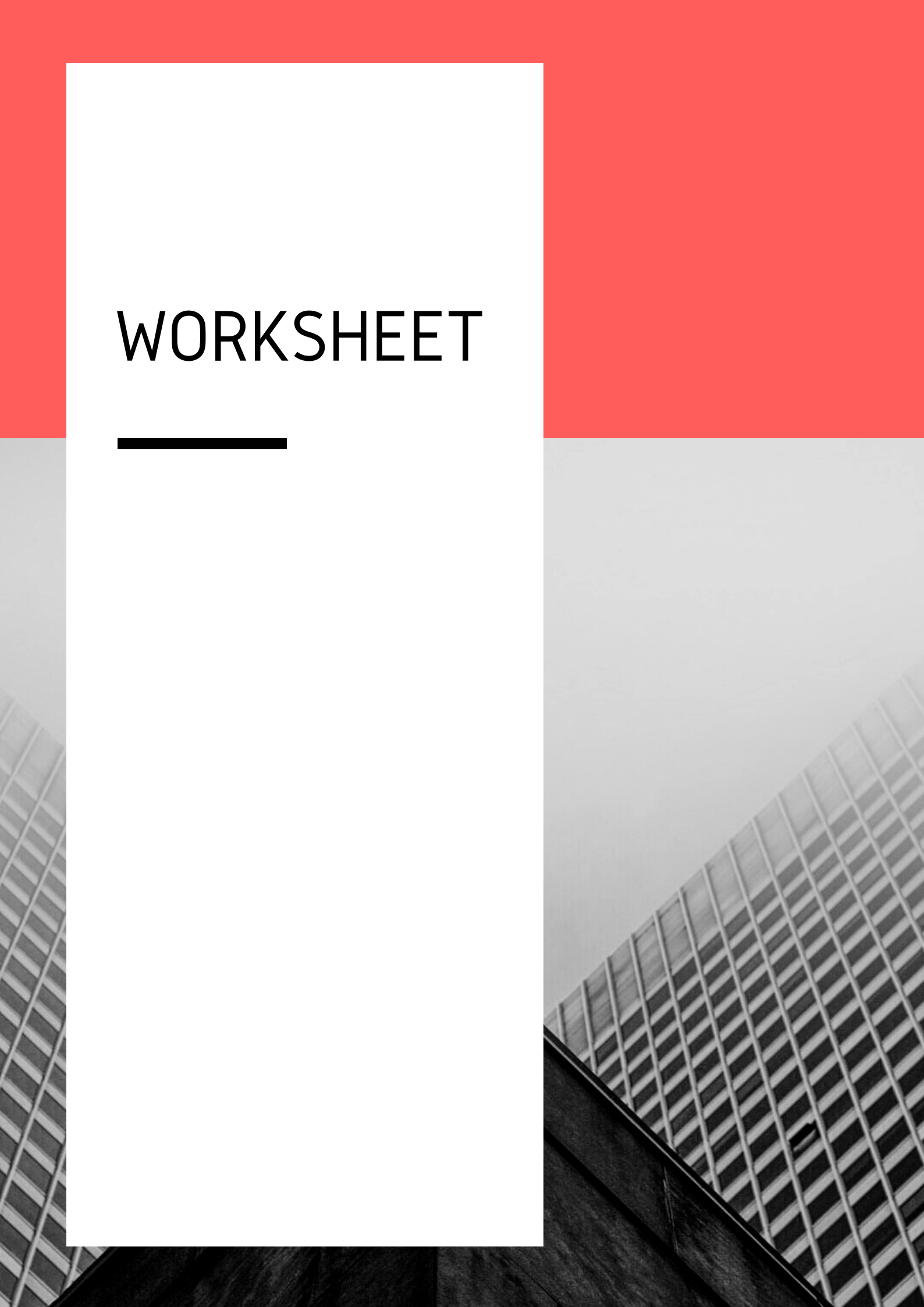


WORKSHEET



WORKSHEET PROFILUL CLIENTULUI

Astfel, vom afla profilul acestuia răspunzând următoarelor întrebări:

1. Ce probleme (jobs) vrea clientul să rezolve?

Vorbim de probleme funcționale, probleme emoționale și probleme sociale, acestea fiind problemele cu care potențialul tău client/angajator se confruntă on a daily basis și pentru care caută rezolvare.

Întrebări – triggers:

Care este acel lucru (singurul) de care angajatorul/clientul tău nu se poate dispensa?

Care sunt pașii care i-ar ajuta pe angajatorii /clienții tăi să rezolve acest lucru?

Care sunt diferitele contexte în care angajatorul/ clientul tău poate fi? Cum se schimbă activitățile și scopul acestora în funcție de aceste circumstanțe?

De ce au nevoie angajatorii/clienții tăi și presupune interacțiunea cu ceilalți?

Ce taskuri încearcă angajatorii/clienții tăi să îndeplinească în viața personală? Care sunt problemele funcționale cu care se confruntă?

Sunt probleme de care crezi că angajatorii/ clienții nu sunt conștienți?

Ce nevoi emoționale încearcă angajatorii/clienții să își satisfacă? Ce probleme, odată rezolvate, le-ar da un sentiment de satisfacție?

WORKSHEET PROFILUL CLIENTULUI



Astfel, vom afla profilul acestuia răspunzând următoarelor întrebări:
Cum vor angajatorii/clientii tăi să se simtă? Ce trebuie să facă ca să se simtă așa?
(probleme emoționale)

Cum vor angajatorii/clientii tăi să fie percepuți de ceilalți? Cum îi poți ajuta în acest
sens? (probleme sociale)

1. Care este stresul (pain) – obstacolele și riscurile - pe care acesta vrea să îl evite?
Stresul este ceea ce încearcă clientul/angajatorul să evite înainte, în timpul sau după
ce termină de rezolvat o problemă pe care o are, sau efectiv îl încurcă să o rezolve. De
asemenea descrie și toate riscurile sau amenințările la care acesta este supus în a-și
rezolva problema.

Înainte de a răspunde, ce stres (pain) ai depistat la Harta Empatiei?

Întrebări - triggers:

Cum definesc angajatorii/clientii tăi scump sau prea scump? Se rezumă la bani, la timp
sau la efort?

Ce îi face să se simtă prost? Care sunt frustrările lor, de la ce se enervează, sau ce le dă
bătăi de cap?

WORKSHEET PROFILUL CLIENTULUI



Astfel, vom afla profilul acestuia răspunzând următoarelor întrebări:
Ce propoziții de valoare sunt nesatisfăcătoare?

Care sunt dificultățile și provocările angajatorilor/clientilor tăi?

Înțeleg cum funcționează lucrurile, au dificultăți asupra anumitor aspecte sau motive?

Ce consecințe sociale întâmpină angajatorul/clientul tău? De ce ii este frică? Îi este frică că își pierde statutul? Puterea? Increderea?

Ce riscuri își asumă? Financiare? Sociale? Tehnice?

Ce îi ține noaptea treji?

WORKSHEET PROFILUL CLIENTULUI



Astfel, vom afla profilul acestuia răspunzând următoarelor întrebări:

2. Care sunt beneficiile/câștigurile (gain) de care are nevoie clientul?

Beneficiile descriu avantajele pe care vor să le obțină angajatorii/clientii tăi. Acestea sunt cerute, așteptate sau dorite de clienți sau de ce nu, unele ar putea să îi surprindă.

Beneficiile pot fi de natură funcțională, emoțională, socială sau financiară (prin reducerea costurilor).

Înainte de a le afla, ce câștig (gain) ai depistat completând Harta Empatiei?

Întrebări – triggers:

În termen de timp, bani și efort, ce ar aprecia angajatorul/clientul tău ca și valoare dacă ar putea economisi una dintre ele?

Ce nivel de calitate așteaptă? Ce și-ar dori mai mult/mai puțin?

Care propunere de valoare din prezent este apreciată de aceștia?

Ce le-ar face viața mai ușoară? Alte servicii, costuri mai mici?

Ce consecințe sociale își doresc? Ce îi face să dea bine? Ce îi face să le crească puterea sau statusul?

WORKSHEET PROFILUL CLIENTULUI



Astfel, vom afla profilul acestuia răspunzând următoarelor întrebări:

Ce caută cel mai mult? Încredere, garanție, calitate, preț mic?

Ce visează? Ce își doresc să îplinească? Ce le-ar aduce ușurare?

Cum își măsoară succesul sau eșecul? Performanța? Costul?

Vor preț mai mic, riscuri mai mici? Calitate mai bună? Investiție mai mică?
