

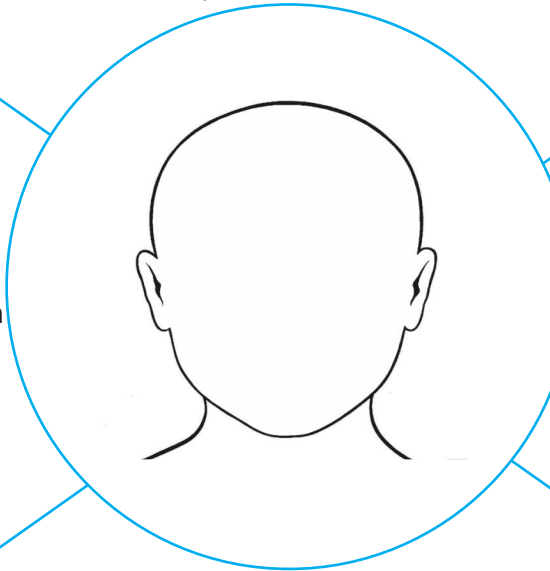
Empathie in kaart - Ken je klant

Waar **is** je klant?

- ondernemer of particulier?
- in welke markt/ branche?
- in welke omgeving, deel van het land? Internationaal?

Wat **voelt** en **denkt** je klant?

- wat vindt hij of zij belangrijk?
- waar maakt hij zich zorgen over?
- wat wil hij bereiken?



Wat **vraagt** je klant?

- wat wil hij weten
- wat brengt hem bij jou
- wat is zijn probleem
- waar zoekt hij naar

Hoe **ziet** je klant er uit?

- kledingstijl, formeel of los?
- houding en gedrag in het openbaar

