

Avec qui nous mettons-nous en empathie ?

*Quelles sont ses préoccupations majeures ?
Qu'est-ce qui peut l'émouvoir ou le perturber ?*

Que disent ses amis, ses collègues ? Qui l'influence vraiment ? A quels médias fait-il confiance ?

Qu'entend-il ?

Que pense-il et ressent-il ?



Quel est son environnement, qui sont ses amis, quelles sont les offres auxquelles il est exposé, quels problèmes rencontre-t-il ?

Que voit-il ?

Que dit-il et que fait-il ?

*Quelle est son attitude en public ? Que dit-il aux autres?
Attention à l'écart possible entre ce que le client dit et ce qu'il ressent vraiment*

Que craint-il ?

Quelles sont ses plus grandes frustrations ? Quels sont les obstacles entre lui et ce qu'il souhaite ou veut accomplir ? Quel risque est-il prêt à prendre ?

Qu'espère-t-il ?

Que souhaite-t-il vraiment ? Quels sont ses véritables besoins ? Quels sont ses critères de succès ? Pensez aux solutions qui lui permettraient d'atteindre ses objectifs.