Logotipo

Descripción generada automáticamente**ENPATIA - MAPA**

Imagen que contiene Diagrama

Descripción generada automáticamente

**Zer da?**

**Helburuko bezeroa, zure produktua/soluzioa erabili eta/edo ordaindu nahi duten pertsonak zehatz-mehatz ezagutzeko tresna.**

Mapa agertzen diren galderen bidez jakin eta uler ditzakezu zure bezero/erabiltzaile potentzialen nahiak, beharrak, interesak eta frustrazioak. Bere buruan sartutzea da helburua, berak bezala pentsatu ahal izateko, enpatizatu ahal izateko eta benetan behar dituen konponbideak eskaindu ahal izateko, nahi duen kanal eta moduan. Produktu/zerbitu horrengatik ordaintzeko prest egon behar direla izan behar da kontuan.

**Zein da azken helburua?**

**Enpatia-maparen bitartez hobeto ezagutuko\* dituzu zure bezero eta erabiltzaileak:**

* **Errazagoa izango da eskainitako produktuak/zerbitzuak hobetzea.**
* **Eskainitako erosketa-esperientzia egokitu eta optimizatu ahal izango duzu.**
* **Komunikazio eta salmenta estrategia eta ekintza oso zuzenduak sortzea lortuko duzu.**

*\* Suposizioetan oinarritutako tresna da, beraz beste tresna batzuekin osatzea gomendatzen da, hala nola merkatu-azterketarekin, inkestekin, elkarrizketekin eta abarrekin.*

**Zeintzuk dira eman beharreko paususak?**

1. **Identifikatzea zein den zure helburua enpatia-mapa egiterakoan.**
2. **Zer pertsonatan pentsatuko dugun argi izatea.  
   Zure eroslea eta azken erabiltzailea desberdinak badira, bi mapa egitea gomendatzen da. Kritikoa da sakon ezagutzea nork kontsumitzen zaituen eta nork erosten dizun.**
3. **Kokalekua zein une edo egoeratan dagoen zehaztea.**
4. **Pertsonaren ezaugarriak eta erosketa-unea aurrez definitzea, eskura ditugun datuetan oinarrituta: adina, generoa, geografia, erosketa-ordutegia, urteko erosketa-kopurua, etab.**
5. **Beheko enpatia-mapan planteatutako zalantzei erantzuna ematea eta emaitzak aztertzea. Saia zaitez pertsonaren hondora iristen eta izan zaitez zehatza.**

Logotipo

Descripción generada automáticamente **ENPATIA- MAPA (Gidoia)**

**Zerk eragiten dio? Nola pentsatzen eta sentitzen du?**

* Zerk kezkatzen zaio?
* Zeintzuk dira bere ametsak eta helburuak? Zer lortu nahi du?
* Zerk motibatzen zaio?
* Zerk egiten dio zoriontsu? Zein da bere bizitza helburua?
* Zer balio ditu?

**Zer entzuten du eta zer entzun nahi du?**

* Nolakoa da pertsona bizi den ingurunea?
* Nola ulertzen du egunerokotasuna?
* Nola ikusten ditu ingurua eta lagunak?
* Zer ikusten du merkatuan? Zer eskaintza jasotzen ditu askotan?
* Zer ari da begiratzen eta irakurtzen?

**Zer ikusten du eta nola hautematen du?**

* Zer esaten dio bere familiak?
* Zer diote lagunek?
* Zer dio bere lan-inguruneak?
* Zer diote miresten edo jarraitzen duten pertsonek?
* Zer komunikazio-kanal kontsumitzen ditu eta nolakoa da mezua?

**Izena? Adina? Datu demografikoak? Hezkuntza-maila/lan-maila?**

* Zein gairi buruz hitz egitea gustatzen zaio?
* Bere ekintzak koherenteak dira hitzekin?
* Zein da bere jarrera eta portaera jendaurrean? Berdina al da intimitatean?

**Zer esan eta egiten du? Zein ingurunetan?**

**Emaitzak / Arrakastak**

* Zer da berarentzat arrakasta?
* Zer behar edo desio erreal ikusten du asetu ahal izareko eta nola egin dezake?
* Zerk amaituko lituzke bere arazoak?
* Zer beste pentsamendu eta sentimenduk motibatu eta eragin dezakete haien portaeretan?

**Ahaleginak eta/edo oztopoak bidean**

* Zeintzuk dira bere beldurrak?
* Zeintzuk dira bere frustrazioak? Eta antsietateak?
* Zer oztopo gainditu behar ditu nahi duena lortzeko?
* Zein dira bere marra gorriak?

**ENPATIA – MAPA**  **XXXXXXXXXXXXXXXX PROIEKTUA**

**Pertsona sustatzailearen izena: E-maila: Telefonoa: Data:**

**Zerk eragiten dio? Nola pentsatzen eta sentitzen du?**

**Zer ikusten du eta nola hautematen du?**

**Zer entzuten du eta zer entzun nahi du?**

**Zer esan eta egiten du? Zein ingurunetan?**

XXX

XXX

XXX

XXX

XXX

**Emaitzak / Arrakastak**

**Ahaleginak eta/edo oztopoak bidean**

XXX

XXX

***Dokumentu hau orientazio-gida bat baino ez da, enpatia-mapa bat betetzeko gomendio eta aholku orokorrak biltzen dituena. Gida honetako aholkuak honako hauetan oinarritzen dira: HAZI Fundazioaren esperientzia propioan, sektoreko ohiko praktiketan, arlo horretako adituen iritzietan eta kanpoko beste iturri eta azterlan batzuetan, ez baitute zertan oinarri zientifikorik edo frogaturik izan.***

***Beraz, gida hau orientazioko dokumentu orokor gisa baino ez da hartu behar, eta kasu bakoitzaren beharren arabera erabili edo egokitu beharko da. Hazi Fundazioa ez da erantzule egiten gida honetako aholkuei eman dakiekeen erabileraren gainean.***

Logotipo

Descripción generada automáticamente