

# Empathiekarte

Zielgruppe: Kurz beschreiben

## Was denkt und fühlt die Kundin/der Kunde?

Was ist ihr/ihm wichtig?

Hauptbeschäftigungen, Ansprüche, Bedenken

Denken und Fühlen

## Was hört die Kundin/der Kunde?

Was sagen Familie und Freundeskreis? Was sagen Kolleg/innen und Vorgesetzte? Was sagen oder vermitteln Medien, die genutzt werden?

Hören

## Was sieht die Kundin/der Kunde?

Wie sieht das Lebensumfeld aus? Welche Freunde hat sie/er? Was bietet der Markt schon heute an?

Sehen

Sagen

## Was sagt die Kundin/der Kunde?

Was erzählt sie/er anderen? Einstellungen und Sichtweisen, Verhalten anderen gegenüber

Negativ

Ängste, Frustrationen,  
Hindernisse

Positiv

Wünsche/Bedürfnisse  
Erfolgsmaßstäbe