

**1 Client**

A quin tipus de client volem conèixer?

**2 Tasques**

Què ha de fer de manera diferent? Quines tasques vol o necessita fer?

**3 Què veu?**

Què troba en el mercat?  
Què és el que veu al seu entorn més proper?

**7 Què pensa i sent?**

Escriu els Punts de dolor del teu client:  
Quins són les seves pors, frustracions i ansietats?

Escriu els Beneficis que espera de la teva producte o servei el client: Quins són les teves expectatives, necessitats, esperances i somnis?

**4 Què diu?**

Què hem sentit que deien?  
Què podríem imaginar que diu el client?

**5 Què fa?**

Què és el que fa a dia d'avui?  
Quin comportament he observat?  
Què puc imaginar que farà?

**6 Què escolta?**

Què estan dient els seus amics i familiars?