

LA CARTE D'EMPATHIE

Nom du persona

Métier

Age

Domaine d'activité

ENTEND

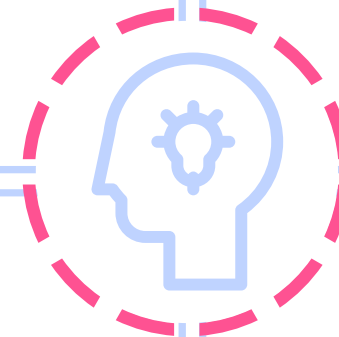


Que lui dit-on à propos du service ?
Par qui est-il influencé ?

PENSE ET RESSENT



Quelles sont ses craintes et ses attentes ?
Quelles sont ses préoccupations majeures ?



DIT ET FAIT



Comment se comporte-t-il ?
Attitude en public / Apparence

VOIT



Que voit l'utilisateur autour de lui ?
Offre de marché / Environnement