

1 In WIENS huid willen we kruipen?

DOEL

2 Wat willen we dat ze DOEN?

7 Wat DENKEN en VOELEN ze?

PAINS

angsten
frustraties
belemmeringen

GAINS

eisen en behoeften
succesfactoren
toekomstvisie

3 Wat ZIEN ze?
sociale omgeving
markt (concurrenten)
problemen

4 Wat ZEGGEN ze?
wat vertellen ze aan anderen?

6 Wat HOREN ze?
kanalen
wat zegt de omgeving?
beïnvloeders

5 Wat DOEN ze?
verschijning, houding
gedrag in het openbaar