



1 Met wie identificeren we ons?

- Wie is de persoon die we willen begrijpen?
- In welke situatie bevinden zij zich?
- Wat is hun rol in die situatie?

GOAL



2 Wat moeten zij doen?

- Wat moeten ze anders doen?
- Welke opdracht(en) moeten ze volbrengen?
- Hoe weten we dat die opdracht succesvol was?



6 Wat horen zij?

- Wat horen ze anderen zeggen?
- Wat horen ze van vrienden?
- Wat horen ze van collega's?
- Wat horen ze via-via?



7 Wat denken en voelen ze?

- Wat zijn hun angsten, frustraties en zorgen?
- Wat zijn hun wensen, behoeften, hoop en dromen?



3 Wat zien zij?

- Wat zien zij op de markt van ons product of onze dienst?
- Wat zien ze in hun directe omgeving?
- Wat zien ze anderen zeggen en doen?
- Waar kijken ze naar en wat lezen ze?



4 Wat zeggen zij?

- Wat hebben we hen horen zeggen?
- Wat kunnen we ons voorstellen dat ze zeggen?



5 Wat doen ze?

- Wat doen ze vandaag?
- Welk gedrag namen we waar?
- Wat kunnen we ons voorstellen dat ze doen?