

"Minstens zo belangrijk als wat je doet" is het enthousiasme waarmee je het doet." — J.J. Goldway —

YES
WE
CAN

Deel je ervaringen met dit werkblad alsjeblieft met ons.
Stuur je ervaringen en feedback naar remi-armand@connectivepartners.pro

1.

2.

3.

A Stel h



Het team

Wie willen we doorgronden?

Wie is deze persoon?
In welke situatie zit deze persoon?
Wat is zijn/haar rol in deze situatie?

Wat denkt en voelt de

Waar is deze persoon bang voor?
Wat frustriert deze persoon?

Pijn

Dialoogwerkblad Empathy Map

1. Voorbereiden

Zorg dat ieder teamlid een stift heeft om op dit werkblad te schrijven.
Vul hierboven de datum van vandaag in.
Stem af hoeveel tijd jullie aan dit werkblad gaan besteden. Drie kwartier tot een uur is normaal.
Noteer de resulterende eindtijd hieronder:

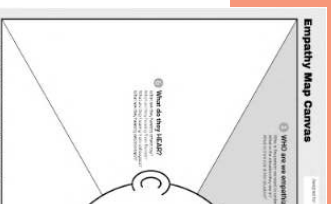
Het doel van dit werkblad is meer inzicht krijgen in wat jullie klant beweegt.



"Je kunt in het leven alles hebben wat je hart begeert, als je maar genoeg mensen helpt om te krijgen wat zij begeren."

— Zig Ziglar, motiverend spreker —

Basisrichtlijn voor evaluatie
Wat we hier ook ontdekken, we hebben de overtuiging dat iedereen zijn of haar uiterste beste heeft gedaan ingegeven door wat op dat moment bekeken zijn of haar kennis en vaardigheden de beschikbare middelen en de actuele situatie.
— Norman L. Kerth —



het doel vast

t deze persoon?

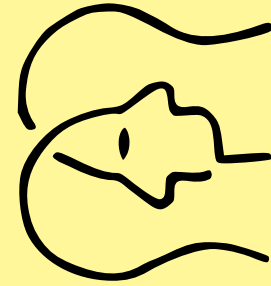
Nu

Wat drijft deze persoon?
Wat heeft deze persoon nodig?

Fijn

Wat willen we dat deze persoon gaat DOEN?

Welke gedragsverandering verwachten we van deze persoon?
Voor welke opgave staat deze persoon?
Welke beslissing(en) moet hij/zij daarvoor nemen?
Hoe achterhalen we of deze persoon
hierin geslaagd is?



zich, op te schrijven wat deze
nen hierbij helpen.
briefje. Positioneer deze sticky-
de gebied.
n dit werkblad te weinig plaats biedt,
board of brownpaper en neem na
dit werkblad.

quotes in de kantlijn eens zijn of niet.
bedoeld om discussie te stimuleren.

"Klanten zullen nooit dol zijn op een bedrijf,
waar de medewerkers niet dol op zijn."
— Simon Sinek —

7. Interview in de toekomst

Stel we zijn een half jaar verder en het bij  gestelde doel is een groot succes geworden. Jij bent uitgenodigd voor een tv-interview over jullie

1. Denk ieder voor zich 2 minuten in stilte na over de vraag hoe de toekomst er dan uit ziet en welk verschil jullie initiatief heeft gemaakt;

2. Maak groepjes van 2 (evt een van 3) personen en spreek af wie de interviewer en wie de geïnterviewde is;

3. De interviewer interviewt de geïnterviewde 5 minuten lang, aan de hand van de interviewkaartjes bij dit werkblad.

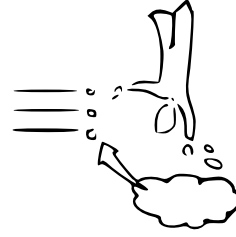
4. Wissel van rol en herhaal stap 3.

"Een droom met een datum is een doel.

Een doel vertaald naar stappen is een plan.

Een plan waarop actie wordt ondernomen laat je dromen uitkomen."

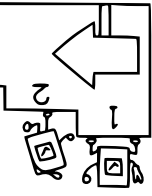
— Albert Einstein —



"Bedank klanten die klagen oprecht.

De meesten nemen niet eens de moeite om te klagen,
ze lopen gewoon weg."

— Marilyn Suttle —



Toek

Waarover maakt deze persoon zich ongerust?

© Leef je in de perso

Wat hoort deze persoon?

Wat hoort deze persoon anderen zeggen?
Wat hoort deze persoon van vrienden?
Wat hoort deze persoon van collega's?
Wat hoort hij/zij via via?

Wat doet deze persoon?

Wat doet deze persoon vandaag/morgen?
Wat hebben we deze persoon de afgelopen tijd zien doen?
Wat verwachten we dat deze persoon doet?

Datum:

2. Afstemmen

Is iedereen het ermee eens om de basisrichtlijn te volgen zolang we aan dit werkblad werken?

Richt je op de oorzaken van problemen, niet op het zoeken van een schuldige.

3. Stel het doel vast

Bespreek met elkaar welke persoon jullie beter willen leren kennen. Maak een tekening of zoek een passende foto en plak deze over het grijze poppetje bij **A** hierboven. Gebruik de vragen bij deze stap om tot een concrete afbakening te komen.

Bespreek ook de waarneembare gedragsverandering die we van deze persoon verwachten en welk doel daarmee gediend is.

Schrijf het resultaat op sticky-notes en plak ze op het werkblad.

4. Leer de persoon kennen

Neem 5 minuten de tijd om in stilte, ieder voor zich, op te schrijven wat deze persoon ziet doet en hoort. De vragen bij **B** kunnen hierbij helpen.

Noteer de ideeën op sticky-notes. Eén idee per briefje. Positioneer deze sticky-notes rondom het grote gezicht in het bijpassende gebied.

Indien dit werkblad te weinig plaats biedt, breng dan de ideeën per stap eerst samen op een whitboard of flip-over. Neem alléén de hoofdlijnen over op dit werkblad.

"Je kunt niet zomaar aan klanten vragen wat ze willen en dan proberen hen dat te geven. Tegen de tijd dat je klaar bent, zullen ze weer iets nieuws willen."
— Steve Jobs —

"Besteed veel tijd aan het begrijpen van hoe w

