



# MODÈLE FICHE D'EMPATHIE

© AGENCE-UP2YOU.FR



# Comment utiliser ce modèle ?

## Google Slide :

- 1) Créer une présentation vierge
- 2) Aller dans fichier > Ouvrir > Importer > Sélectionner un fichier sur votre appareil
- 3) Modifier votre modèle

## Power point :

- 1) Aller dans fichier > Télécharger
- 2) Choisissez le format .PPT



# Table des matières

**Slide 4 :** Mode d'emploi de la fiche d'empathie

**Slide 5 :** Template de la fiche

**Slide 6 :** Exemple de Marie, influenceuse et photographe qui cherche à acheter un nouveau téléphone

**Slide 7 :** Les bonnes questions à se poser



## Qu'est-ce qu'il / elle pense ou ressent ?

- Quels sont ses rêves et ses objectifs ?
- Quelles sont ses préoccupations majeures ?
- Quels sont ses craintes et ses obstacles ?



## Qu'est-ce qu'il / elle voit ?

- Quel est son environnement ?
- Qu'offre le marché ?

## Qu'est-ce qu'il / elle entend ?

- Que dit son entourage ?
- Où s'informe-t-il / elle ?
- Qui l'influence ?
- Que disent ses amis ?
- Que dit son conjoint ?
- Que dit son patron ?

## Qu'est-ce qu'il / elle dit ou fait ?

- Quelle est son attitude en public ?
- Que dit-il / elle aux autres ?
- Quelle est son apparence ?

□ **DIFFICULTÉS RENCONTRÉES.**

✓ **AVANTAGES ET BÉNÉFICES.**

Qu'est-ce qu'il / elle pense ou  
ressent ?

Qu'est-ce qu'il / elle voit ?



Qu'est-ce qu'il / elle entend ?

Qu'est-ce qu'il / elle dit ou fait?

□ DIFFICULTÉS RENCONTRÉES.

✓ AVANTAGES ET BÉNÉFICES.

## Qu'est-ce qu'il / elle pense ou ressent ?

- Marie souhaite acheter un nouveau téléphone capable de faire de bonnes photos pour alimenter son compte instagram.
- Elle craint de payer trop cher pour un modèle qui remplit plus que ses critères, ou pas assez.
- Elle espère obtenir un bon téléphone d'occasion ou faire un partenariat avec une marque pour minimiser son coût



## Qu'est-ce qu'il / elle voit ?

- Il semble compliqué à Marie de garder un téléphone plus de trois ans.
- Le marché du téléphone portable semble en constante évolution : les clients les plus fidèles s'arrachent les nouveaux modèles qui sortent régulièrement, et qui offrent toujours de nouvelles fonctionnalités, dont une meilleure qualité de photos..

## Qu'est-ce qu'il / elle entend ?

- Son entourage lui parle des téléphones portables de plus en plus sophistiqués et chers.
- Son conjoint la met en garde contre l'obsolescence programmée.

## Qu'est-ce qu'il / elle dit ou fait?

- Marie fait des recherches sur internet, consulte les avis d'utilisateurs et se renseigne auprès de ses amis les plus connaisseurs
- Elle dit chercher les modèles avec le meilleur rapport qualité/prix
- Elle s'intéresse aux modèles les moins encombrants, faciles à tenir en main et à transporter

Les connaissances de Marie dans le domaine sont limitées. Elle ne dispose pas de culture et d'astuces qui pourraient lui permettre de trouver des modèles intéressants et peu chers.

Point point : la plupart des modèles récents qui l'intéressent sont très coûteux.

### ❑ DIFFICULTÉS RENCONTRÉES.

### ✓ AVANTAGES ET BÉNÉFICES.

- Marie peut demander conseil à ses amis afin de mieux orienter son choix
- Elle peut tenter un partenariat avec une marque pour minimiser le coût de son achat

# Lorsque vous remplissez votre fiche d'empathie :

## Posez-vous les bonnes questions :

- Mon offre résout-elle les problèmes réels de mon client ?
- Mes clients sont-ils réellement disposés à payer pour mon offre ?
- De quelle manière mon client préférerait-il que mon entreprise entre en contact avec lui ?

