

1. KOGO chcemy zrozumieć?

Kim jest ta osoba?
W jakiej jest sytuacji lub roli?

2. Czego POTRZEBUJE?

Co chce osiągnąć?
Jakie problemy chce rozwiązać?
Co sprawi, że poczuje się usatysfakcjonowana?

7. Co MYŚLI i CZUJE?

STRATA

Czego się obawia?
Co ją frustruje?

ZYSK

O czym marzy?
Na czym jej zależy?

3. Co WIDZI?

Z jakimi rozwiązaniami lub problemami ma zazwyczaj kontakt?
Jakie zachowania widzi w swoim otoczeniu?
Na jakie informacje zwraca uwagę?

6. Co SŁYSZY?

Co mówią ludzie, z których opinią się liczy?
Jakie opinie są najczęściej powtarzane w jej środowisku?

4. Co MÓWI

Jakie opinie wygłasza?
Jakiego słownictwa używa?
Z kim rozmawia?

Czym się zajmuje?
W jaki sposób reaguje na określone sytuacje?