

1

### Chúng ta đồng cảm với ai?

Ai là người mà chúng tôi muốn hiểu?  
Tình huống chúng ta đang ở là gì?  
Vai trò của họ trong tình huống này?

## GOAL

2

### Họ cần làm gì?

Họ cần làm điều gì khác?  
Họ muốn hoặc cần hoàn thành công việc gì?  
Họ đã làm gì để đưa ra quyết định?  
Chúng ta sẽ làm gì để họ thành công?

7

### Họ đã Nghĩ và Cảm thấy gì?

#### Điểm đau

Những gì họ sợ hãi, thất vọng hay lo lắng?

#### Lợi ích

Những gì họ muốn, cần, hy vọng và mơ ước?

3

### Họ đã thấy điều gì?

Họ đã thấy gì trong thị trường?  
Họ đã thấy gì trong môi trường trực tiếp của họ?  
Họ đã thấy những người khác làm gì, nói gì, xem gì và đọc gì?

6

### Họ đã nghe gì?

Người khác đã nói gì với họ?  
Họ nghe gì từ bạn bè?  
Họ nghe gì từ đồng nghiệp?  
Họ nghe gì từ những người đã sử dụng?

4

### Họ đã nói gì?

Chúng ta đã nghe họ nói gì?  
Chúng ta có thể tưởng tượng họ nói gì?

Những suy nghĩ và cảm xúc nào khác có thể thúc đẩy hành vi của họ

5

### Họ đã làm gì?

Họ có thể làm gì hôm nay?  
Chúng ta đã quan sát hành vi nào?  
Chúng ta có thể tưởng tượng họ làm gì?