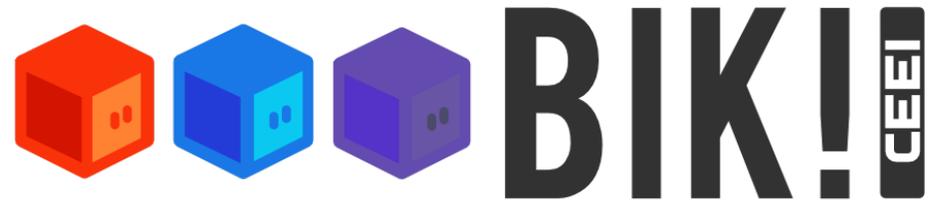


Cápsula BIK STARTUP



INICIATIVA DIRIGIDA AL FORTALECIMIENTO
DE AGENTES DEL ECOSISTEMA EMPRENDEDOR
DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Validación de
modelos de negocio



Mapa de Empatía

¿Qué es la empatía?

“La empatía es la capacidad de percibir o inferir en los sentimientos, pensamientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es decir, como individuo similar con mente propia.” – Wikipedia



designed by  freepik

La **empatía** es la identificación intelectual o forma de conexión indirecta con los **sentimientos, pensamientos o actitudes** de otra persona. Esto es, es sentir lo que la otra persona siente, reflejando sus expresiones, sus opiniones y esperanzas.

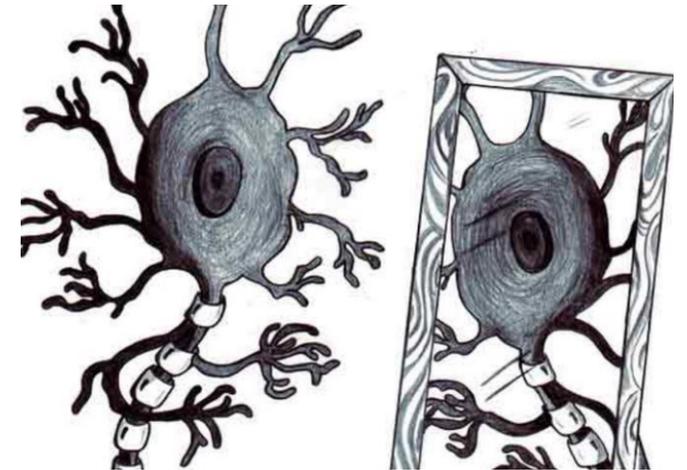
Neuronas Espejo

“Se denominan **neuronas espejo** a cierta clase de neuronas que se activan cuando un animal ejecuta una acción y cuando observa esa misma acción al ser ejecutada por otro individuo.” – Wikipedia

“Las neuronas espejo te ponen en el lugar del otro”



– Giacomo Rizzolatti.



¿Por qué debemos trabajar la empatía?

La empatía es una habilidad que debemos trabajar para **descubrir las necesidades explícitas e implícitas de las personas y comprenderlas**. Entender el entorno y contexto donde ocurren y con ello conseguir mejorar una experiencia.

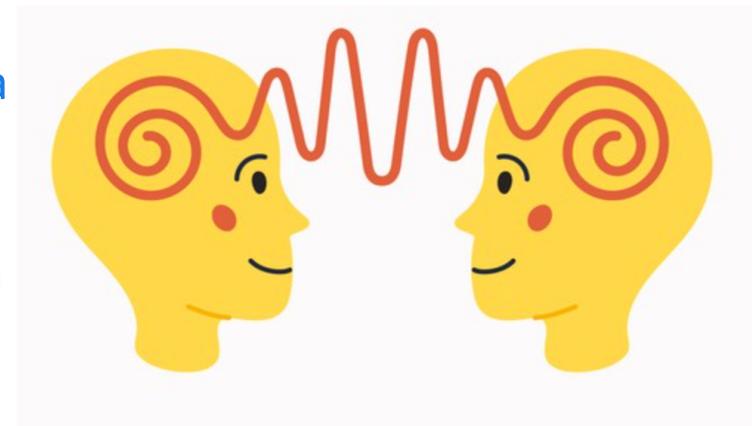
Empatizando con nuestro usuario, conseguiremos descubrir aspectos que no se muestran "a simple vista" , ahondando hasta la raíz del problema o reto que pretendemos afrontar.



designed by  freepik

Consejos para trabajar la empatía

1. Deja de escuchar durante 5 min. Y céntrate en otras cosas. Trabaja la intuición.
2. Intenta entender a otra persona imaginándote qué le motiva. Piensa en alguna dificultad que se pueda encontrar en su día a día.
3. Haz preguntas abiertas a otra persona y escucha.
4. Con las respuestas, no expongas conclusiones.
5. Trabaja el parafraseo y reformula las frases añadiendo emociones que creas que tiene.
6. "sal de tus zapatos" y ponte en la piel de los demás alguna vez al día.



designed by  freepik

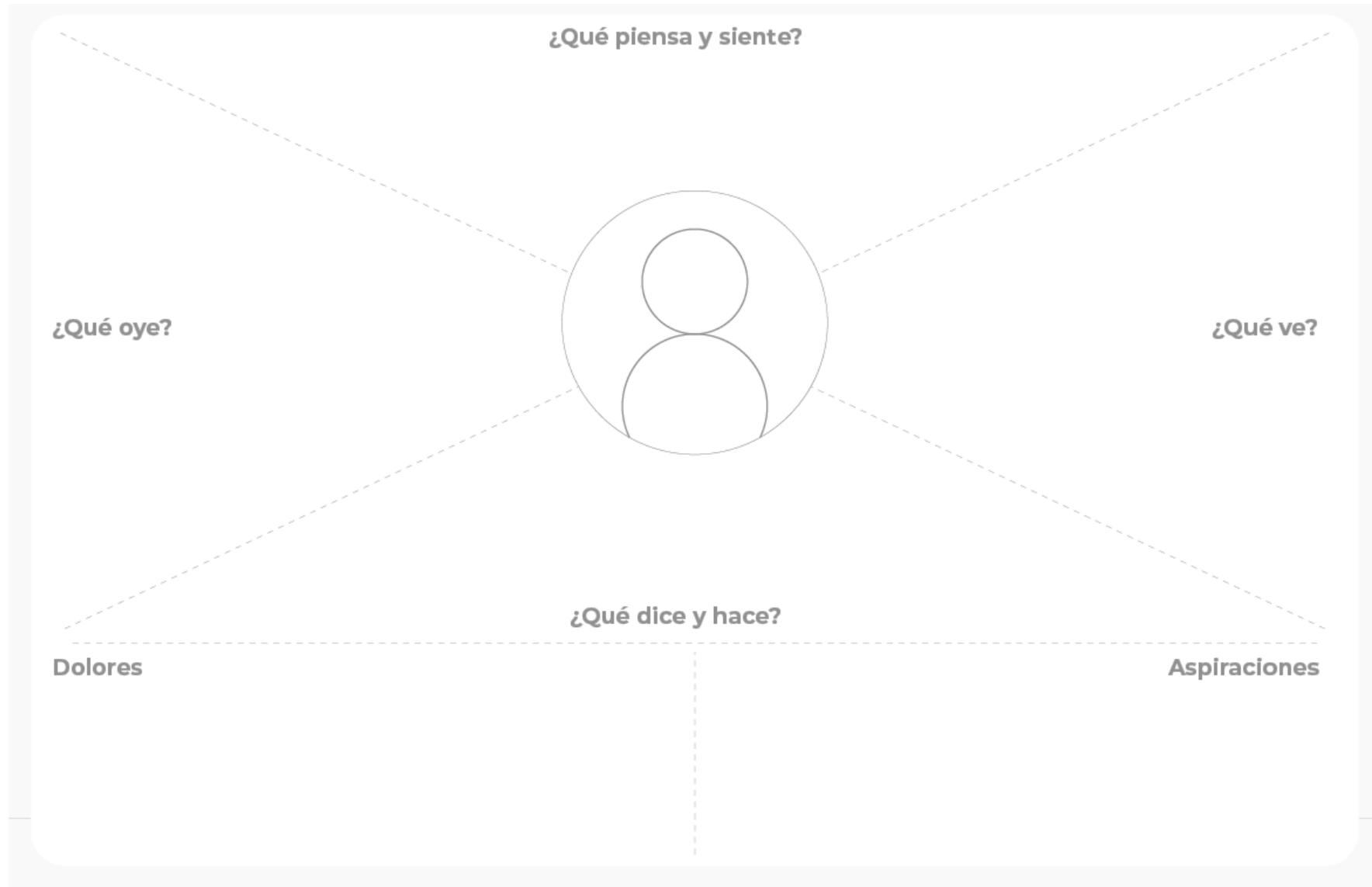
¿Cómo empatizan los diseñadores?

- Sin juzgar. Simplemente observa.
- Con ojos de principiante. Extráñate por todo como lo haría un niño.
- Con mucha curiosidad. Cuestiónate todo, piensa por encima del concepto y haz que cada pregunta sea relevante.
- Con gran optimismo. Escucha y acepta que estás investigando y trabajando para mejorar la vida de otra persona.
- Con respeto. Respeta la vida de los demás. Estás aprendiendo.



designed by  freepik

Herramienta Mapa de Empatía

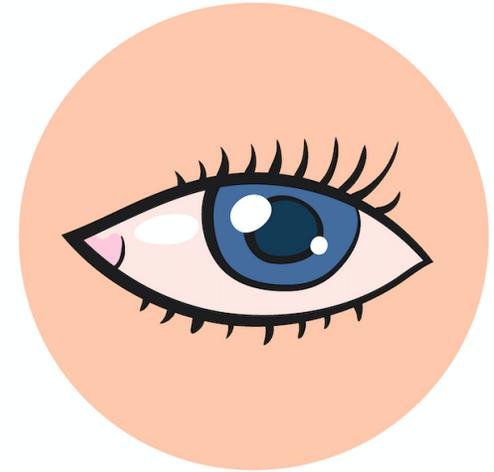


¿Qué Ve?

Que es lo que **ve** con respecto al problema.

Contesta a:

- ¿Cuál es su entorno?
- ¿A qué tipo de ofertas está expuesto?
- ¿Quiénes son las personas clave de su entorno?
- ¿A qué tipo de problemas se enfrenta? Y como de repetitivo es?



designed by  freepik

¿Qué Oye?

Que crees el el cliente **escucha**. Es importante debido a que puede influir mucho en el usuario o futuro cliente y nos puede ayudar en el futuro para saber cómo nos tenemos que comunicarnos con él.

Contesta a:

- ¿Qué es lo que escucha en su **entorno profesional**?
- ¿Qué le dicen sus amigos y su **familia**?
- ¿Quiénes son sus principales influenciadores?
- ¿Cómo lo hacen? ¿A través de qué medios?



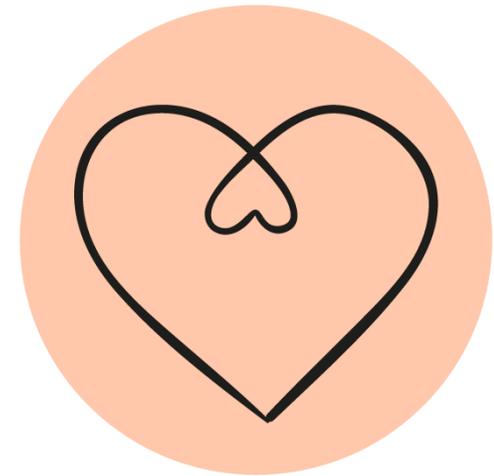
designed by  freepik

¿Qué Piensa y siente?

Se trata de que pienses sobre qué es lo que **piensa** el usuario con respecto al problema, necesidad o deseo.

Contesta a:

- ¿Qué es lo que le mueve?
- ¿Cuáles son sus **preocupaciones**?
- ¿Qué es lo que le importa realmente y que posiblemente no dice?
- ¿Cuáles son sus **expectativas**?



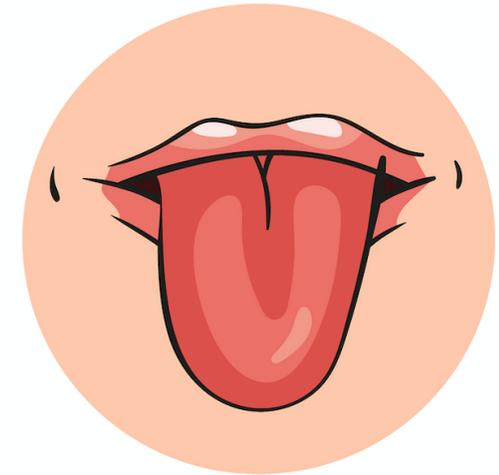
designed by  freepik

¿Qué Dice y Hace?

Sabiendo lo que dice y lo que hace podemos saber si hay diferencias entre lo que piensa y lo que posteriormente dice o hace. Esto nos ayudará a profundizar.

Contesta a:

- ¿Cómo se **comporta** habitualmente en público?
- ¿Qué es lo que **dice** que le importa?
- ¿Con quién habla?
- ¿**Influencia** a alguien?
- ¿Existen diferencias entre lo que dice y lo que piensa?

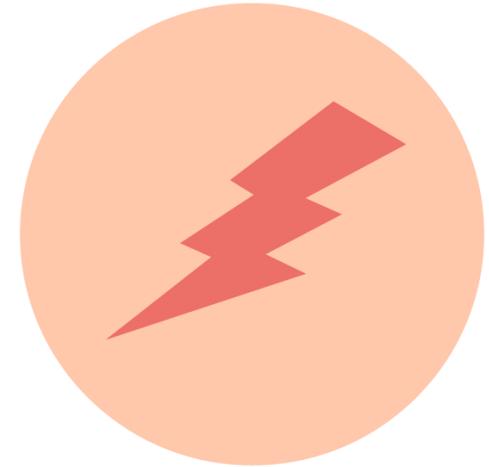


designed by  freepik

En general qué es lo que le angustia al usuario o le apena con respecto al problema, necesidad o deseo.

Contesta a:

- ¿Que le **frustra**?
- ¿Qué **miedos** o riesgos le preocupan?
- ¿Qué **obstáculos** encuentra en el camino de sus objetivos?
- ¿Qué esfuerzos realiza?



designed by  freepik

Se trata de pensar como de importante es el problema para el usuario y qué puede conseguir resolviéndolo.

Contesta a:

- ¿Qué es lo que de verdad le gustaría conseguir?
- ¿Para el o ella qué es el **éxito**?
- ¿Cómo intenta alcanzarlo?
- ¿Qué resultados espera conseguir?



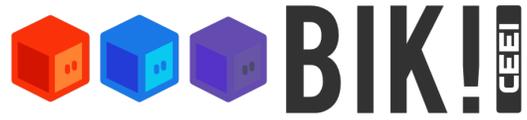
designed by  freepik

¿Cómo usarlo?

1. Elige un segmento de clientes e imagina a una persona dentro de ella.
2. Cuenta una historia con esa persona. Sitúate en “la piel” de este usuario.
3. Dibuja el mapa de empatía pensando en este usuario y su entorno que le rodea.
4. Con todo ello, tenemos que validarlo saliendo a la calle.



designed by  freepik



www.bikceei.com

startup@bikceei.com

