



## VOCÊ CONHECE SEUS CLIENTES?

Existe uma ferramenta que pode te ajudar a conhecer melhor o seu cliente, ou a perceber o quanto você ainda precisa se aprofundar sobre ele.

### O que é ?

O MAPA DE EMPATIA faz parte da Metodologia Canvas Negócios. É uma ferramenta que ajuda você a imaginar o "personagem" que representa os seus clientes: persona, buying persona ou avatar.

### Resultados e benefícios?

Ele permite estruturar de forma objetiva e visual, um grande conjunto de percepções sobre um cliente em uma determinada situação, usualmente ligada ao consumo de um produto ou serviço.

### Como aplicar?

Pense no seu cliente ou nos seus principais clientes; crie um personagem; dê um nome para essa persona; idade; onde mora. O mapa de empatia estrutura as informações sobre cada perfil de cliente com bases nas seguintes 6 questões abaixo:

Nome: \_\_\_\_\_ Idade: \_\_\_\_\_

**o que PENSA E SENTE?** [ Como a persona se sente em relação ao mundo?  
Quais as suas preocupações?  
Quais são os seus sonhos? ]

**o que OUVE?** [ Quais pessoas e ideias influenciam a persona?  
Quais suas marcas favoritas?  
Quais produtos de comunicação consome? ]

**o que VÊ?** [ Como é o mundo em que a persona vive?  
Como são seus amigos?  
O que é mais comum no seu cotidiano? ]

**o que FALA E FAZ?** [ Sobre o que sua persona costuma falar?  
Ao mesmo tempo, como age?  
Quais seus hobbies? ]

**quais são as DORES?** [ Do que sua persona tem medo?  
Quais suas frustrações?  
Que obstáculos precisa ultrapassar para conseguir o que deseja? ]

**quais são as NECESSIDADES?** [ O que é sucesso para sua persona?  
Onde ela quer chegar?  
O que acabaria com seus problemas? ]

Nome: XXXXX  
Idade: XX  
Residência: XXX

### PENSA E SENTE

#### O QUE A PERSONA PENSA E SENTE ?

Compreender o que se passa na cabeça da persona, como interesses, emoções, preocupações, sonhos e aspirações.

### FALA E FAZ

#### O QUE A PERSONA FALA E FAZ?

Como a persona percebe o ambiente ao seu redor e quais os estímulos visuais que ele recebe.

### DORES

#### QUAIS SÃO AS SUAS DORES?

Examinar quais as suas principais frustrações, bem como os atuais obstáculos que ele deseja ou precisa alcançar na situação estudada.

### VÊ

#### O QUE A PERSONA VÊ?

Como a persona percebe o ambiente ao seu redor e quais os estímulos visuais que ele recebe.

### OUVE

#### O QUE A PERSONA OUVE?

Entender quais são as influências dominantes sobre a persona, o que ela ouve no dia a dia que a impacta.

### NECESSIDADES

#### QUAIS SÃO AS SUAS NECESSIDADES?

Quais os principais anseios, o que é sucesso para a persona e aonde ela quer chegar.

### Sua empresa tem interesse em usar a ferramenta?

O IEL pode te ajudar com oficinas e consultorias. Entre em contato com o Núcleo de Inovação!  
nucleodeinovacao@ielal.com.br - (82) 2121-3079 / 2121-3085

# 80

## CONGRESSO BRASILEIRO DE INOVAÇÃO DA INDÚSTRIA

10 E 11 DE JUNHO, EXPO EXHIBITION &  
CONVENTION CENTER SÃO PAULO

Promovido pela Confederação Nacional da Indústria (CNI) e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), o evento reunirá empresários, CEOs e especialistas brasileiros e estrangeiros em tecnologias e inovação.

O congresso terá painéis de debates com temas como tendências da inovação no Brasil e em outros países, inteligência artificial, blockchain, o futuro do trabalho, dos alimentos e da energia, entre outros. O principal objetivo do evento é promover a inovação empresarial e debater propostas de aprimoramento das políticas públicas de inovação.

O evento contará com diversos palestrantes como João Campos (Visión Tecnologia Espacial), Mauro Kern (Embraer), Deborah Smith (Conselho de Competitividades – EUA), Jorge Almeida Guimarães (EMBRAPPI) e outros.

**OS INTERESSADOS PODEM FAZER A INSCRIÇÃO GRATUITA NO SITE DO CONGRESSO**  
<http://www.congressodeinovacao.com.br/>



## É CASO DE SUCESSO EM INOVAÇÃO!

A Illa Sorvetes, indústria alagoana de sorvetes e picolés, está entre os 10 Casos de Sucesso da Chamada Nacional de Projetos do Convênio CNI, SESI, SENAI e SEBRAE nº 46/2014.

A Illa participou do Projeto de Gestão da Inovação, desenvolvido pelo Sebrae/AL e pela Federação das Indústrias do Estado de Alagoas (FIEA), que tem o objetivo de apoiar com consultorias em Gestão da Inovação e Gestão Empresarial 40 empresas industriais de micro e pequeno porte, contribuindo para o aumento da competitividade da indústria alagoana através de ações que resultem em um maior dinamismo local e, por conseguinte, regional.

"A inovação é o ponto chave para o diferencial da nossa empresa no mercado. Com a consultoria do IEL, abrimos nossa visão para o compartilhamento de ideias entre todos os setores da empresa e a maneira de organizá-las. Mas o principal ensinamento foi o direcionamento para acharmos a nossa verdadeira missão, e através disto poder desenvolver a inovação concreta em toda a nossa empresa, mas principalmente dentro de todos que dela participam."

**Luciana Diniz  
Empresária**

QUE É ILLA?  
A) FÁBRICA DE SORVETES  
B) FÁBRICA DE FELICIDADE  
C) O LUGAR MAIS FELIZ DO MUNDO  
TODAS AS  
OPÇÕES  
ACÍMA!

CONVÊNIO:



REALIZAÇÃO:



CONSULTORIA:



### FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE ALAGOAS – FIEA

PRESIDENTE

José Carlos Lyra de Andrade

1º VICE PRESIDENTE

José da Silva Nogueira Filho

DIRETOR EXECUTIVO

Walter Luiz Jucá Sá

GERENTE UNITEC

Helvio Braga Vilas Boas

### INSTITUTO EUVALDO LODI - IEL

DIRETOR REGIONAL

José Carlos Lyra de Andrade

SUPERINTENDENTE

Helvio Braga Vilas Boas

COORDENADORA DE INOVAÇÃO E  
PESQUISA

Eliana Maria de Oliveira Sá

ELABORAÇÃO

Núcleo de Inovação e Pesquisa

IEL/AL

### EQUIPE TÉCNICA

ANALISTA DE INOVAÇÃO

Danyella Nutels Reys

ESTAGIÁRIA DE INOVAÇÃO

Shirlane Valerio Nogueira