

Wat hoort hij/zij?
Wat zeggen anderen tegen hem/haar?
Wat of wie beïnvloedt hem of haar?

HOORT

Wat zegt en doet hij/zij?
Herinner je je directe quotes?
Hoe gedraagt hij/zij zich tegenover anderen?

ZEGT & DOET

ZIET

Wat of wie ziet hij/zij (is belangrijk)?
Hoe ziet hij/zij de omgeving?
Welke problemen komt hij/zij tegen?

DENKT & VOELT

Wat denkt en voelt hij/zij?
Wat doet er echt toe voor hem/haar?
Hoe is de houding en non-verbale
communicatie van hem/haar?

JOB TO BE DONE

Wat is zijn/haar hogere doel?
Wat wil hij/zij bereiken?

PAINS

Wat zijn zijn/haar pijnen en angsten?
Wat zijn zijn/haar grootste frustraties?
Welke belemmeringen zijn er tussen hem/haar en
wat hij/zij wil bereiken?

GAINS

Waar zit zijn of haar winst?
Wat zijn zijn/haar eisen en behoeften?
Hoe meet hij/zij succes?