

## Waar ligt je klant wakker van?

Kruip in de huid van je lezer, breng in kaart wat er speelt: welke zorgen, angsten of frustraties heeft hij of zij? Waar loopt ze tegenaan, wat denkt en voelt ze, wat gaat er in haar om? Als je dát weet, heb je een goed raamwerk voor je teksten en schrijf jij straks waardevolle nieuwsbrieven.

### Denken & voelen

Wat gaat er om in haar hoofd? Wat zijn haar zorgen en verwachtingen?

### Horen

Hoe beïnvloedt de omgeving je klant? Bvb vrienden, werk, media.

### Zien

Wat maakt je klant mee in haar omgeving? Denk bvb aan vrienden, werk, netwerk, reclame.

### Zeggen, doen

Wat zegt en doet je klant? In verhalen, gesprekken, gedrag, houding.

### Wat heeft de klant nodig?

Wat zijn behoeften, succesfactoren?

### Pijn, frustraties

Wat zijn angsten, frustraties, obstakels?.