



**Denken en voelen**

Welke zorgen en verwachtingen heeft de klant?

**Horen**

Wie beïnvloedt de persona?  
Wat hoort hij of zij in de media?

**Zien**

Wat ziet de persona om zich heen  
en in de markt?

**Zeggen en doen**

Wat is de houding van de persona t.a.v.  
de oplossing?

**Pains**

Welke angsten en frustraties heeft de persona?

**Gains**

Welke behoeften heeft de persona? Wat zou de succesfactor zijn?