

# ¿QUÉ? ¿CÓMO? ¿POR QUÉ?

¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué?: Analizar comportamientos y acciones de los usuarios

Concreto

Emocional

## ¿QUÉ?

¿Qué está haciendo en la foto?

- Sosteniendo taza de café que está en el mesón de entrega de pedidos.

## ¿CÓMO?

¿Cómo lo está haciendo?

Con mucha precaución para no derramar café en el plato.

## ¿POR QUÉ?

¿Por qué lo está haciendo de esa manera?

Es nuevo en el trabajo y quiere hacerlo bien desde el principio.

Cuándo la taza de café llega intacta, el cliente le deja más propina.



Personal cafetería

Concreto

→ Emocional

**¿QUÉ?**

**¿CÓMO?**

**¿POR QUÉ?**