

Как провести проблемное интервью?



→ бизнес-курс «START UP»



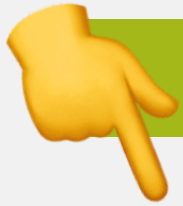
ГИПОТЕЗА

— это ваша мысль насчет определенной проблемы или ситуации, в достоверности которой вы не уверены.



ПРОБЛЕМНОЕ ИНТЕРВЬЮ

— это один из инструментов развития клиента, который *помогает проверить гипотезу касательно болей потенциальных покупателей, мотивов покупки, а также критериев выбора товаров или услуг.*



ПРИНЦИПЫ ПРОБЛЕМНОГО ИНТЕРВЬЮ

- Спрашивать потенциальных клиентов нужно про факты, существующие проблемы и нужды
- Рассказывать про свою идею нельзя
- Стоит спросить про то, как клиент решает эту проблему сейчас
- Нужно спросить про то, насколько велика эта проблема для клиента
- Про будущее спрашивать нельзя
- Со старта дайте человеку понять, что ничего продавать вы ему не собираетесь
- Если у разных людей схожие проблемы в определенной сфере, дополняйте свой сценарий проведения интервью уточнениями по этим схожим проблемам
- Если человек, с которым вы общаетесь, не имеет никаких проблем и нужд в сфере, где вы планируете создавать решение – не мучайте себя и человека
- Если человек, с которым вы общаетесь, не имеет никаких проблем и нужд в сфере, где вы планируете создавать решение – не мучайте себя и человека
- Ловите инсайты

ВИДЫ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПРОБЛЕМНОГО ИНТЕРВЬЮ

Квалифицирующие

- Есть ли у вас автомобиль? *ответ простой – да/нет*
- Сколько раз вы ездили на такси за последние два месяца? *ответ содержательный*
- У вас есть дети? *ответ простой – да/нет*

Исследовательские

- Какие проблемы у вас бывают, когда вы заправляете автомобиль?
- Сколько раз вы ездили в путешествия по России за последние два года?

Уточняющие

- Правильно ли я понял, что у вас сейчас нет собаки, но была раньше?
- Вы живёте в своей квартире или снимаете?
- У вас в квартире три комнаты?



ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ ВОПРОСОВ ПРОБЛЕМНОГО ИНТЕРВЬЮ

- Вопросы должны наводить клиента на разговор о его проблемах
- Каждый вопрос должен следовать из гипотезы
- Вопросы не должны быть слишком общими или банальными
- Вопросы должны быть открытыми, побуждать рассказать историю
- Вопросы должны быть о прошлом, а не о будущем
- Узнавайте не мнения и оценки, а факты
- Спрашивайте, как клиент решает проблему без вашего продукта
- Проблема остра настолько, насколько много ресурсов тратится на ее решение



ПРИМЕРЫ ВОПРОСОВ

ХОРОШИЕ

ПЛОХИЕ

Расскажите подробно о том,
как вы сталкивались с этой проблемой
и как ее решили



Сколько денег вы теряете из-за этой
проблемы, есть ли у вас бюджет
на это направление?



С кем бы вы порекомендовали
мне пообщаться?



Что вы думаете о нашей идее?



Вы бы купили продукт, который решает
эту проблему?



Сколько вы готовы заплатить
за наше решение?

STARTUP

ЧТО МЫ ХОТИМ УЗНАТЬ? — НАША ГИПОТЕЗА	ЧТО МОЖЕТ ГОВОРИТЬ В ПОЛЬЗУ ОТКЛОНЕНИЯ ГИПОТЕЗЫ?	ЧТО МОЖЕТ ГОВОРИТЬ В ПОЛЬЗУ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ГИПОТЕЗЫ	КАКИЕ ВОПРОСЫ МОЖНО ЗАДАТЬ, ЧТОБЫ УЗНАТЬ ПРО ЭТИ ФАКТЫ?
Боятся угона велосипеда	Бросает велосипед на улице, не пристегивая	Запирает на цепочку, когда где-то на улице оставляет	А бывает ли так, что вы оставляете велосипед на улице, приехав куда-то?
	Нет цепочки и замка на велосипеде	Есть цепочка и замок	Если оставляете, то как – запираете на цепочку или так бросаете?
		Не оставляет на улице, всегда заводит в помещение	
	Нет велосипеда	Есть велосипед	Есть ли у вас велосипед? А был ли когда-нибудь?
	Не планирует пользоваться велосипедом	Пользуется прокатом или планирует	Пользуетесь ли прокатом? Планируете ли?
	Не хочет иметь велосипед		А вы вообще катаетесь на велосипеде, прокатом может быть?
		Хочет иметь велосипед, но не владеет, потому что не хочет, чтобы угнали	Есть ли у вас или кого-то из ваших родственников велосипед?
	Нет велосипеда у ребенка или другого родственника		Есть ли у вас или кого-то из ваших родственников велосипед?
	Не умеет кататься на велосипеде		Умеете ли кататься на велосипеде?
		Хранит велосипед не в подъезде, а дома на балконе или в коридоре	Если свой велосипед – а где вы храните его?

КЛЮЧЕВЫЕ ОШИБКИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ИНТЕРВЬЮ

- ✗ Вы можете попасть не на того человека, который принимает решения о покупке вашего продукта
- ✗ Невнимательное отношение к человеку, которого вы интервьюируете
- ✗ Больше говорить, чем слушать
- ✗ Те, кто задает вопросы, подгоняют ответы под то, что у них уже в голове есть
- ✗ Некачественная фиксация результатов интервью

Как провести проблемное интервью?



→ бизнес-курс «START UP»