

Как провести проблемное интервью?



→ бизнес-курс «START UP»

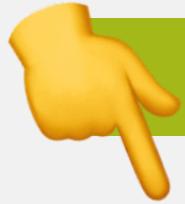


— это ваша мысль насчет определенной проблемы или ситуации, в достоверности которой вы не уверены.



ПРОБЛЕМНОЕ ИНТЕРВЬЮ

— это один из инструментов развития клиента, который помогает проверить гипотезу касательно более 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?

STARTUP



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

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?



ПЛОХИЕ

Что вы думаете о нашей идее?

Вы бы купили продукт, который решает
эту проблему?

Сколько вы готовы заплатить
за наше решение?

**ЧТО МЫ ХОТИМ
УЗНАТЬ? — НАША
ГИПОТЕЗА**

Боятся угона
велосипеда

**ЧТО МОЖЕТ ГОВОРИТЬ
В ПОЛЬЗУ ОТКЛОНЕНИЯ ГИПОТЕЗЫ?**

Бросает велосипед на улице,
не пристегивая

Нет цепочки и замка на велосипеде

Нет велосипеда

Не планирует пользоваться
велосипедом

Не хочет иметь велосипед

Нет велосипеда у ребенка или другого
родственника

Не умеет кататься на велосипеде

**ЧТО МОЖЕТ ГОВОРИТЬ
В ПОЛЬЗУ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ
ГИПОТЕЗЫ**

Запирает на цепочку, когда где-то
на улице оставляет

Есть цепочка и замок

Не оставляет на улице, всегда завозит
в помещение

Есть велосипед

Пользуется прокатом или планирует

Хочет иметь велосипед, но не владеет,
потому что не хочет, чтобы угнали

Хранит велосипед не в подъезде,
а дома на балконе или в коридоре

**КАКИЕ ВОПРОСЫ МОЖНО ЗАДАТЬ,
ЧТОБЫ УЗНАТЬ
ПРО ЭТИ ФАКТЫ?**

А бывает ли так, что вы оставляете
велосипед на улице, приехав куда-то?

Если оставляете, то как — запираете
на цепочку или так бросаете?

Есть ли у вас велосипед?
А был ли когда-нибудь?

Пользуетесь ли прокатом?
Планируете ли?

А вы вообще катаетесь на велосипеде,
прокатном может быть?

Есть ли у вас или кого-то из ваших
родственников велосипед?

Есть ли у вас или кого-то из ваших
родственников велосипед?

Умеете ли кататься на велосипеде?

Если свой велосипед —
а где вы храните его?

STARTUP

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»