

ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИЙ КУРС «Я В ДЕЛЕ»

→ 2/9 мастер-класс



ЧЕКАП

- **Что обсуждали на прошлой встрече?**
- **Появились ли вопросы?**
- **Как справились с Практиками?**



ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ И CUSTDEV

Дай людям создать твой продукт



СЕГОДНЯ НА ВСТРЕЧЕ:

- Углубимся в тему Целевой Аудитории
- Пропишем портреты ЦА и проведем сегментирование
- Познакомимся с понятием «Customer Development» и разработаем «проблемное интервью»



ЧТО МЫ НАЗЫВАЕМ ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИЕЙ?



ПРОДАВАТЬ *ВСЕМ* = ПРОДАВАТЬ *НИКОМУ*

**Принимая *любое* решение по проекту,
нужно свериться с вашим портретом ЦА.**



ПРИМЕР:
**ВЫ ОКАЗАЛИСЬ
В НЕЗНАКОМОМ ГОРОДЕ**

→ сравните:

ОДЕЖДА ДЛЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ РАЗНОГО ВОЗРАСТА ВО ВСЕЙ СТРАНЕ	
→ Целевая аудитория: женщины и мужчины от 10 до 80 лет	→ Семейное положение: замужем/не замужем
→ Ядро ЦА: женщины и мужчины от 18 до 60 лет	→ Интересы: учеба, работа, отдых

→ сравните:

ЛИНИЯ ДИЗАЙНЕРСКОЙ ОДЕЖДЫ «FASHION»	
→ Целевая аудитория: женщины от 30 до 40 лет	→ Сфера деятельности: работают в офисных пространствах
→ Ядро ЦА: женщины от 32 до 38 лет	→ Образование: высшее/несколько высших время активности: с 7-8 часов вечера до полуночи
→ География: РФ, Санкт-Петербург и область	→ Запросы: хотят выглядеть стильно, но неброско; ищут одежду, которая будет отражать их статус; одежда должна быть комфортной для долгой работы в офисе
→ Средний доход ЦА: 90-110 тысяч рублей/мес. имеют средства для покупки брендовой одежды	→ Дополнительные характеристики: самодостаточные, успешные, увлечены работой, мало времени проводят с детьми, предпочитают отдых за границей



**ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИЕЙ
КАКИХ КОМПАНИЙ
ВЫ ЯВЛЯЕТЕСЬ?**

**Без четкого понимания вашей ЦА,
ваши успехи и неудачи будут случайностями.**



СЕГМЕНТАЦИЯ

выделение конкретных «портретов»
людей внутри вашей аудитории



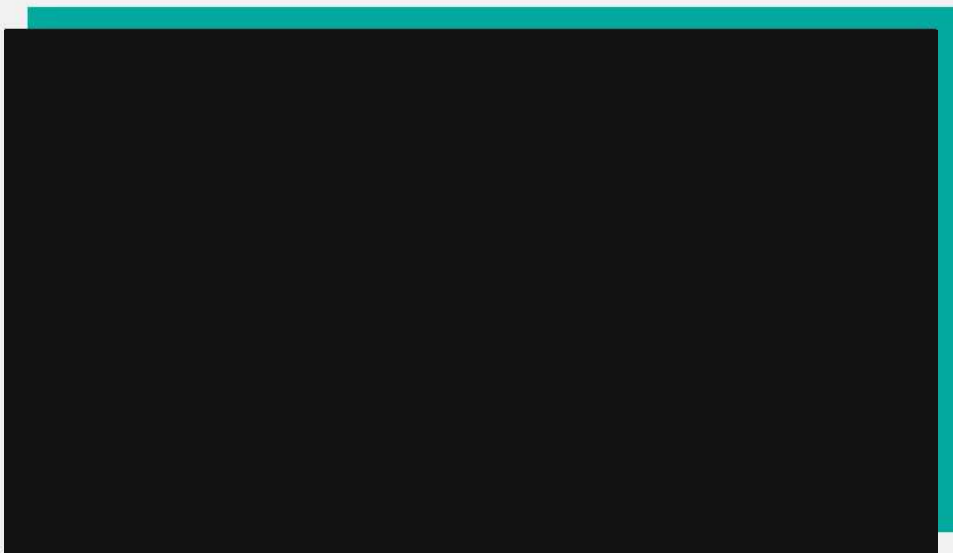
УПРАЖНЕНИЕ «ЗВОНОК ДРУГУ»

→ портрет вашей ЦА

ДЕМОГРАФИЧЕСКИЙ	СОЦИАЛЬНЫЙ	ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ	ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ
→ Пол → Возраст → Национальность → Семейное положение	→ Образование → Специальность → Уровень дохода → Источник дохода → Религиозные убеждения	→ Страна → Город/насел. пункт → Численность → Климат	→ Ценности → Интересы → Жизненная позиция → Образ жизни



Как вы понимаете утверждение:
**«Предпринимательство — искусство
работать с гипотезами»**



CUSTOMER DEVELOPMENT



CUSTOMER DEVELOPMENT

(англ. «Развитие отношений с клиентами»)

способ проверить ваши гипотезы через
интервью и эксперименты с клиентами



CUSTDEV ПОМОГАЕТ:

- Понять, как ваш продукт выглядит в глазах клиента
- Дополнить и проверить портрет ЦА
- Доработать ваш продукт, чтобы он стал востребован



ПРОБЛЕМНОЕ ИНТЕРВЬЮ



О ЧЕМ СПРАШИВАЮТ?

- **О РЫНКЕ:** какими продуктами конкурентов пользуется клиент, за какую стоимость, почему выбирает тот или иной бренд.
- **О САМОМ ПРОДУКТЕ:** как клиент выбирает данный товар или услугу
- **О ТРУДНОСТЯХ:** с какими сложностями сталкивается клиент, взаимодействуя с продуктом
- **О СЦЕНАРИЯХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:** в каких случаях потребитель пользуется вашим продуктом?
- **ЛЮБАЯ ДРУГАЯ ВАША ГИПОТЕЗА**



РЕКОМЕНДАЦИИ

к проведению «проблемного интервью»

- Вопросы не должны подсказывать
- Проводите личные интервью
- Используйте паузы
- Задавайте открытые и уточняющие вопросы
- Записывайте ответы словами клиента



ПРИМЕРЫ ХОРОШИХ ВОПРОСОВ

- Как часто возникает проблема?
- Насколько она важна для клиента?
- Какие решения уже используются?
- Нужно ли решение проблемы другим способом?
- Можете вспомнить случай, когда вы оказывались в ситуации ...?
Расскажите подробнее, как ... было в последний раз?
- Можете рассказать, как вы тогда поступили?
- Расскажите подробнее как вы решали эту проблему?



ПРИМЕРЫ ХОРОШИХ ВОПРОСОВ

- Вы всегда так поступаете?
- В других похожих случаях как вы поступали?
- Как вы решаете эту проблему сейчас?
- Какие трудности у вас вызывает это решение?
- Что вас не устраивает в нынешнем решении?
- Почему вы поступили именно так?



ПРИМЕРЫ ХОРОШИХ ВОПРОСОВ

- Какие еще варианты вы рассматривали?
- Почему решение этой проблемы для вас так важно?
- Каких результатов вы ранее добивались, решая подобные проблемы?
Что происходило, когда вы не решали эту проблему?



CUSTDEV: СОЗДАЕМ ИНТЕРВЬЮ



ПРЕЗЕНТУЕМСЯ