**Интервью о проблеме: примеры вопросов**

**1. Главная цель: понять «боли» клиента**

* Не могли бы вы рассказать мне побольше о том, как вы делали [X] в последний раз?
* Каковы причины, по которым вы делаете [X]?
* Как часто вы делаете [X]?
* Чего вы пытаетесь достичь/добиться, делая [X]?
* Не могли бы вы описать подробнее по шагам, как вы делаете [X]?
* Какой шаг является самым трудоемким/самым сложным/самым дорогим?
* Можете ли вы это количественно оценить? (например, «теряете на это 20 минут в день»)
* С чем это связано?
* Если бы вы могли избежать 1 шага, какой вы бы выбрали?
* Почему вы решили выбрать именно это решение/процесс?
* Вы когда-нибудь сравнивали альтернативные решения для решения задачи [X]?
* Как часто вы испытываете проблему [X]?
* Что происходит до/после того, как вы испытываете проблему [X]?
* Что вам не нравится в [X]?
* Как бы вы сравнили этот (негативный) опыт с [X]?
* Не могли бы вы показать мне, как вы делаете [X]?
* Вы когда-нибудь пытались улучшить [X]?
* Можете ли вы описать используемое решение для [X] ?
* Что вы бы хотели изменить на данный момент?
* Какова максимальная сумма, которую вы бы заплатили, чтобы решить проблему [X]?
* Вы платите за решение проблемы сегодня?

**2. Полезные советы**

* Не перебивайте людей слишком рано, если вы молчите: люди могут чувствовать себя некомфортно, поэтому они расскажут вам больше, чтобы избежать молчания;
* Не задавайте респондентам вопросы про будущее;
* Спрашивайте: «Почему?», чтобы иметь очень детальное представление о том, что на самом деле происходит;(Правило 5-ти почему)
* Закрытые вопросы с ответами «да» или «нет» не являются достаточными для опроса, запрашивайте дополнительную информацию;
* Там, где это возможно, запросите ссылки или конкретные числа, например, для фразы «Это очень легко сделать» необходимо конкретизация: «Это займет 10 минут и 6 шагов, чтобы завершить X»;
* Ищите доказательства существующего поведения.



+7 495 435 45 56

startup-lab.ru

info@startup-lab.ru