

Guion de entrevista a clientes

Un guion breve y una hoja de notas para hablar con clientes reales antes de lanzar o cambiar un producto o servicio.

Para qué son estas conversaciones

Sirven para entender un problema tal como lo vive el cliente: qué pasó, qué hizo, cuánto le costó y qué palabras usa. Unas pocas conversaciones no pueden mostrar cuánta gente comprará ni a qué precio. Toma lo que escuches como material para decidir, no como prueba de demanda.

A quién invitar y cuántas conversaciones

- Personas que se encontraron con el problema hace poco y pueden describir una ocasión concreta.
- Personas que ya le dedican tiempo o dinero: un competidor, un autónomo, una hoja de cálculo, sus propias tardes.
- Personas que empezaron a usar tu servicio o el de un competidor y lo dejaron.
- Menos amigos y familiares: suelen ser amables antes que exactos.
- Una primera ronda son unas pocas conversaciones. Detente cuando las respuestas empiecen a repetirse. Si cada conversación trae una historia distinta, acota el grupo y continúa.

Cómo pedir la conversación

EJEMPLO DE INVITACIÓN

Hola, Lucía. Tengo una academia de inglés en Valencia y estoy pensando en cambiar cómo organizamos las clases para adultos. El año pasado preguntaste por nuestras clases y al final no te apuntaste. ¿Podría hacerte unas preguntas sobre cómo fue esa búsqueda? Serían unos 20 minutos por teléfono, cuando te venga bien. No voy a venderte nada: quiero entender cómo lo vive la gente antes de cambiar nada.

Reglas de la conversación

- Pregunta por lo que la persona hizo la última vez, no por lo que haría.
- No vendas. Si te preguntan por tu idea, di que se la contarás al final.
- Sin preguntas dirigidas: no metas la respuesta dentro de la pregunta.
- No llenes los silencios. Cuenta hasta cinco antes de hablar: la persona puede añadir algo más.
- Pide primero la historia y después los detalles: cuándo, cuánto tiempo, cuánto dinero, quién más.
- Pide permiso antes de grabar y explica para qué es la grabación.

Preguntas y notas

Persona, fecha y cómo la encontraste

Basta con el nombre de pila.

La decisión a la que debe ayudar esta ronda de conversaciones

Una sola decisión. Ejemplo: qué servicio ofrecer primero.

1. Cuéntame la última vez que te pasó esto. ¿Qué ocurrió?

Cuándo, dónde, qué lo provocó. Primero la historia completa.

2. ¿Qué hiciste entonces, paso a paso?

Lo que hizo de verdad, no lo que hace «normalmente».

3. ¿Cuánto te costó en tiempo o en dinero?

Ejemplo: dos tardes y 50 € pagados a un autónomo.

4. ¿Qué más has probado y por qué lo dejaste?

Herramientas, servicios, personas. Lo que más importa es el motivo de dejarlo.

5. ¿Qué usas ahora y qué te molesta de ello?

Apunta la molestia con sus palabras.

6. ¿Quién más interviene cuando decides sobre esto?

Pareja, gestor, jefe, la persona que paga.

7. ¿Qué tendría que pasar para que cambiaras lo que usas ahora por otra cosa?

Pregunta qué le impidió cambiar antes.

8. ¿Cómo pagas esto hoy y qué parte merecería la pena pagar?

Empieza por lo que paga ahora. Anota «yo pagaría» como opinión.

Pregunta débil, pregunta mejor

Pregunta débil	Pregunta mejor
¿Compraría esto?	¿Qué hiciste la última vez que te pasó?
¿Te parece buena idea?	¿Cómo lo resuelves hoy?
¿Cuánto pagarías por ello?	¿Cuánto gastas ahora en esto, en dinero y en tiempo?
¿No te molesta cuando...?	¿Qué fue lo más difícil la última vez?

Pregunta débil

¿Usarías una aplicación para esto?

Pregunta mejor

¿Qué has probado hasta ahora y qué pasó?

¿Sueles comparar varios proveedores?

¿Cómo elegiste la última vez? ¿A quién más miraste?

Cierre

¿Con quién más debería hablar sobre esto?

Nombres y cómo contactar con ellos.

¿Puedo volver a escribirte cuando tenga un borrador?

Sí o no, y por qué vía prefiere el contacto.

Justo después de la llamada

- ☐ Escribe las citas que recuerdes, palabra por palabra, sin pulirlas.
- ☐ Marca cada nota: hecho (hizo, pagó, usó) u opinión (piensa, haría).
- ☐ Apunta lo que te sorprendió o contradijo lo que esperabas.
- ☐ Decide una sola cosa que cambiar o que comprobar en la próxima conversación.
- ☐ Da las gracias y anota lo acordado: un borrador, una segunda llamada, un contacto.

Datos personales. Pide consentimiento antes de grabar y di quién escuchará la grabación. Guarda las notas sin datos que no necesites: basta un nombre de pila o un número, sin apellidos, direcciones ni detalles de salud o familia. Borra las grabaciones cuando hayas terminado tus notas. Es prudencia práctica, no asesoramiento legal. Si tratas temas delicados, consulta las normas de protección de datos de tu país.