

Customer interview script: ग्राहक से बातचीत की गाइड

कोई product या service लॉन्च करने या बदलने से पहले असली ग्राहकों से बात करने के लिए छोटी script और नोट्स का पन्ना।

ये बातचीत किसलिए हैं

इनसे आप समस्या को कैसे समझते हैं जैसे ग्राहक उसे जीता है: क्या हुआ, उसने क्या किया, कितना खर्च आया और वह किन शब्दों में बात करता है। कुछ बातचीत यह नहीं दिखा सकती कि कितने लोग खरीदेंगे और किस दाम पर। जो सुनें, उसे फ़ैसले की सामग्री मानें, माँग का सबूत नहीं।

कैसे बुलाएँ और कितनी बातचीत

- वे लोग जिनके सामने समस्या हाल में आई और जो कोई खास मौका बता सकते हैं।
- वे लोग जो इस पर पहले से समय या पैसा लगाते हैं: competitor, freelancer, spreadsheet या अपनी शामें।
- वे लोग जिन्होंने आपकी या किसी competitor की service शुरू की और फिर छोड़ दी।
- दोस्त और रिश्तेदार कम बुलाएँ: वे सटीक होने से ज़्यादा भला बनने की कोशिश करते हैं।
- पहला दौर कुछ ही बातचीत का होता है। जब जवाब दोहराए जाने लगे, तब रुकें। अगर हर बातचीत नई कहानी लाए, तो समूह छोटा करें और जारी रखें।

बातचीत के लिए कैसे पूछें

अनुरोध के संदेश का उदाहरण

नमस्ते प्रिया जी, मेरी पुणे में ऑफ़िस जाने वालों के लिए tiffin service है और उसका monthly plan बदलने का विचार है। आपने पिछले महीने अपनी tiffin service बदली थी। क्या इस बारे में आपसे फ़ोन पर करीब 20 मिनट बात हो सकती है कि वह अनुभव कैसा रहा? जब भी आपको ठीक लगे। मुझे कुछ बेचना नहीं है: कुछ भी बदलने से पहले यह समझना है कि लोग असल में यह काम कैसे संभालते हैं।

बातचीत के नियम

- पूछें कि व्यक्ति ने पिछली बार क्या किया, यह नहीं कि वह क्या करेगा।
- बेचें नहीं। अगर आपके idea के बारे में पूछा जाए, तो कहें कि अंत में बताएँगे।
- Leading सवाल न पूछें: जवाब को सवाल के अंदर न रखें।
- चुप्पी को चलने दें। बोलने से पहले पाँच तक गिनें: हो सकता है व्यक्ति कुछ और जोड़ दे।
- पहले कहानी माँगे, फिर ब्योरे: कब, कितना समय, कितना पैसा, और कौन शामिल था।
- Record करने से पहले अनुमति लें और बताएँ कि recording किस काम आएगी।

सवाल और नोट्स

व्यक्ति, तारीख, आपको वे कैसे मिले

सिर्फ़ पहला नाम काफ़ी है।

वह फ़ैसला, जिसमें बातचीत का यह दौर मदद करे

एक ही फ़ैसला। उदाहरण: कौन सी service पहले पेश करें।

1. पिछली बार जब यह समस्या आई, उसके बारे में बताइए। क्या हुआ था?

कब, कहाँ, किस वजह से। पहले पूरी कहानी।

2. तब आपने क्या किया, एक-एक कदम करके?

जो सच में किया, वह नहीं जो “आम तौर पर” करते हैं।

3. इसमें आपका कितना समय या पैसा लगा?

उदाहरण: दो शामें और freelancer को दिए ₹1,500।

4. आपने और क्या आजमाया, और उसे क्यों छोड़ा?

Tools, services, लोग। छोड़ने की वजह सबसे ज़रूरी है।

5. अभी आप क्या इस्तेमाल करते हैं, और उसमें क्या खटकता है?

खटकने वाली बात उन्हीं के शब्दों में लिखें।

6. इस बारे में फ़ैसला लेते समय और कौन शामिल होता है?

पति या पत्नी, CA, manager, या वह जो पैसा देता है।

7. क्या हो कि आप मौजूदा तरीका छोड़कर कुछ और अपनाएँ?

पूछें कि अब तक बदलने से किस बात ने रोका।

8. आज आप इसके लिए कैसे भुगतान करते हैं, और किस हिस्से के लिए पैसे देना ठीक लगेगा?

जो आज चुकाते हैं, वहाँ से शुरू करें। “मैं पैसे दे दूँगा” को राय के रूप में लिखें।

कमज़ोर सवाल, बेहतर सवाल

कमज़ोर सवाल	बेहतर सवाल
क्या आप इसे खरीदेंगे?	पिछली बार जब ऐसा हुआ, तब आपने क्या किया?
क्या आपको यह idea अच्छा लगता है?	आज आप इसे कैसे संभालते हैं?
आप इसके लिए कितना देंगे?	अभी आप इस पर कितना खर्च करते हैं, पैसे और समय में?
क्या आपको चिढ़ नहीं होती जब...?	पिछली बार सबसे मुश्किल क्या था?

कमज़ोर सवाल

क्या आप इसके लिए कोई app इस्तेमाल करेंगे?

क्या आप आम तौर पर कई providers की तुलना करते हैं?

बेहतर सवाल

अब तक आपने क्या आजमाया, और क्या हुआ?

पिछली बार आपने कैसे चुना? और किसे देखा था?

समापन

इस बारे में मुझे और किससे बात करनी चाहिए?

नाम और उनसे संपर्क का तरीका।

क्या draft तैयार होने पर आपसे दोबारा बात हो सकती है?

हाँ या नहीं, और संपर्क का पसंदीदा तरीका।

कॉल के ठीक बाद

- ☐ जो उद्धरण याद हैं, उन्हें शब्द-दर-शब्द लिखें, बिना संवारे।
- ☐ हर नोट पर निशान लगाएँ: तथ्य (किया, चुकाया, इस्तेमाल किया) या राय (सोचते हैं, करेंगे)।
- ☐ लिखें कि किस बात ने आपको चौंकाया या आपकी उम्मीद के उलट निकली।
- ☐ एक चीज़ तय करें: क्या बदलना है या अगली बातचीत में क्या जाँचना है।
- ☐ व्यक्ति को धन्यवाद दें और जो तय हुआ उसे लिखें: draft, दूसरी कॉल, कोई संपर्क।

Personal data. Record करने से पहले सहमति लें और बताएँ कि recording कौन सुनेगा। नोट्स में गैरज़रूरी जानकारी न रखें: पहला नाम या कोई नंबर काफ़ी है, पूरा नाम, पता, सेहत या परिवार की बातें नहीं। नोट्स पूरे होने पर recordings delete कर दें। यह व्यावहारिक सावधानी है, कानूनी सलाह नहीं। अगर विषय संवेदनशील है, तो अपने देश के data protection नियम देख लें।