

Скрипт интервью с клиентом

Короткий сценарий и лист для заметок: разговоры с реальными клиентами до запуска или изменения продукта или услуги.

Зачем нужны эти разговоры

Они помогают понять задачу так, как её проживает клиент: что произошло, что он сделал, во что это обошлось и какими словами он об этом говорит. Несколько разговоров не покажут, сколько людей купит и по какой цене. Относитесь к услышанному как к материалу для решения, а не как к доказательству спроса.

Кого приглашать и сколько разговоров нужно

- Тех, кто недавно столкнулся с задачей и может описать конкретный случай.
- Тех, кто уже тратит на неё время или деньги: конкурент, фрилансер, таблица, собственные вечера.
- Тех, кто начал пользоваться вашей услугой или услугой конкурента и перестал.
- Друзей и родственников зовите реже: они стараются быть добрыми, а не точными.
- Первый круг состоит из нескольких разговоров. Остановитесь, когда ответы начнут повторяться. Если каждый разговор приносит новую историю, сузьте группу и продолжайте.

Как попросить о разговоре

ПРИМЕР ПРИГЛАШЕНИЯ

Марина, здравствуйте. Я развиваю доставку готовых обедов в офисы в Екатеринбурге и собираюсь поменять условия заказа. На прошлой неделе вы заказывали у нас обед для своей команды. Можно задать вам несколько вопросов о том, как это проходило? Минут 20 по телефону, в удобное для вас время. Продавать ничего не буду: хочу понять, как люди решают эту задачу на деле, прежде чем что-то менять.

Правила разговора

- Спрашивайте о том, что человек сделал в прошлый раз, а не о том, что он сделал бы.
- Не продавайте. Если спросят про вашу идею, скажите, что расскажете в конце.
- Без наводящих вопросов: не вкладывайте ответ в вопрос.
- Не заполняйте паузы. Досчитайте до пяти, прежде чем заговорить: человек может что-то добавить.
- Сначала просите историю, потом детали: когда, сколько времени, сколько денег, кто ещё участвовал.
- Спросите разрешение, прежде чем включать запись, и скажите, зачем она нужна.

Вопросы и заметки

Собеседник, дата, откуда вы о нём узнали

Достаточно имени без фамилии.

Решение, которому должен помочь этот круг разговоров

Одно решение. Пример: какую услугу предлагать первой.

1. Расскажите о последнем случае, когда это возникло. Что произошло?

Когда, где, с чего началось. Сначала история целиком.

2. Что вы тогда сделали, шаг за шагом?

Что человек сделал на самом деле, а не что делает «обычно».

3. Во что это обошлось по времени или деньгам?

Пример: два вечера и 3 000 ₽ фрилансеру.

4. Что ещё вы пробовали и почему перестали?

Сервисы, инструменты, люди. Важнее всего причина отказа.

5. Чем вы пользуетесь сейчас и что в этом раздражает?

Запишите раздражение словами собеседника.

6. Кто ещё участвует, когда вы принимаете такое решение?

Партнёр, бухгалтер, руководитель, тот, кто платит.

7. Что должно произойти, чтобы вы перешли с нынешнего варианта на другой?

Спросите, что мешало перейти раньше.

8. Как вы платите за это сегодня и за какую часть стоило бы платить?

Начните с того, что платят сейчас. «Я бы заплатил» отмечайте как мнение.

Слабый вопрос и вопрос получше

Слабый вопрос	Вопрос получше
Вы бы это купили?	Что вы сделали, когда это случилось в последний раз?
Как вам идея?	Как вы справляетесь с этим сейчас?

Слабый вопрос	Вопрос получше
Сколько вы готовы за это заплатить?	Сколько вы тратите на это сейчас, деньгами и временем?
Вас ведь раздражает, когда...?	Что было самым трудным в прошлый раз?
Вы бы пользовались приложением для этого?	Что вы уже пробовали и чем это закончилось?
Вы обычно сравниваете несколько вариантов?	Как вы выбирали в прошлый раз? Кого ещё рассматривали?

Завершение разговора

С кем ещё мне стоит поговорить об этом?

Имена и как с ними связаться.

Можно вернуться к вам с черновиком?

Да или нет, и как удобнее связаться.

Сразу после звонка

- ☐ Запишите цитаты, которые помните, дословно, не приглаживая.
- ☐ Пометьте каждую запись: факт (делал, платил, использовал) или мнение (думает, сделал бы).
- ☐ Отметьте, что вас удивило или не совпало с ожиданиями.
- ☐ Выберите одно: что изменить или что проверить в следующем разговоре.
- ☐ Поблагодарите собеседника и запишите, о чём договорились: черновик, повторный звонок, контакт.

Персональные данные. Спрашивайте согласие до начала записи и говорите, кто её услышит. В заметках не держите лишнего: хватит имени или номера, без фамилий, адресов, сведений о здоровье и семье. Удаляйте записи, когда заметки готовы. Это практическая осторожность, а не юридическая консультация. Если тема разговоров чувствительная, сверьтесь с правилами о персональных данных в вашей стране.