



СОЗДАЁМ ПОРТРЕТ КЛИЕНТА

Представляем вам шаблон интервью для создания портрета своего клиента. Каждой компании в связи со спецификой своей деятельности нужно иметь свою подборку вопросов для интервью.

Задача интервью

Получить развернутые ответы на заданные вами вопросы. 10-15 интервью более чем достаточно, но каждое должно дать максимально развернутую информацию для дальнейшего изучения ваших клиентов.

Подготовка

Подготовка к интервью включает в себя подбор клиентов (выбирайте тех, которых вы хотите получить больше) и планирование встреч. Рекомендуем выделить небольшой «бюджет» на проведение этой части исследования аудитории, не обязательно деньги. Это может быть услуга или какой-то недорогой подарок от вашей компании или ваших партнеров. Организуйте встречи и звонки в удобное для людей время. Постарайтесь занять не более 30 минут времени людей, с которыми вы будете говорить.

Вопросы для интервью

Используйте данную таблицу для ведения записей в процессе интервью. Если есть возможность записать интервью на видео — записывайте. Только обязательно проинформируйте опрашиваемых о том, что будет вестись съемка или запись.

В итоге

Информация, которую вы получите, закладывает прочный фундамент в лучшее понимание проблем и потребностей ваших клиентов. Поблагодарите участника интервью, вручите подарок.

Постарайтесь удержаться от продажи вашего товара или услуги. Интервью проводится не для продажи, а для получения ценной информации. Поэтому, после того как информация получена и цель достигнута, поблагодарите участника за уделённое время и скажите «до свидания».

ВОПРОСЫ	ВАШИ ЗАПИСИ
Ваше имя	
Почему вы решили воспользоваться нашими услугами? Как до этого обходились без наших услуг?	
Где вы первый раз услышали о нас? Как вы нас искали?	
Какие слова вы ассоциируете с нашими услугами, какие вы использовали, чтобы найти нас?	
Как бы вы описали нас друзьям? (записать дословно)	
Назовите наш один большой недостаток. Что главное мы упускаем в своей работе?	
Назовите три главные причины, которые чуть не остановили вас от покупки наших услуг? Было ли то, что вас насторожило? Что заставило сомневаться?	
Что нам исправить, чтобы облегчить принятие решения обслуживаться у нас?	
Расскажите о себе: образование, род деятельности, хобби, интересы	
Есть ли какая-то проблема, с которой вы сталкиваетесь каждый день?	
Что вам не нравится в <u>компаниях нашей сферы вообще (вопрос не о нашей компании!)</u> , что вас раздражает в уровне обслуживания или в том, как услуга оказывается?	
Услугами каких других компаний пользуетесь? (не конкуренты, но тоже продают вашим клиентам)	
Ваш возраст, город, (семейное положение, заработок, и т.д.)	
Интернет-привычки: сайты, соц. сети, поисковики. Куда регулярно заходите? Что делаете в сети? (новости, соц. сети, видео, фото)	
Какой эффект вы заметили от использования наших услуг (товаров)?	