



Universidade de São Paulo
Escola Politécnica
Departamento de Engenharia de Sistemas Eletrônicos

PSI 2617
Inovação em Engenharia
Fernando Josepetti Fonseca

ENTREVISTAS

Segundo orientações e dicas do Instituto iCorps Brasil

1

As **entrevistas** SÃO a parte mais importante do DESENVOLVIMENTO de um novo Produto.

Saia da sua zona de conforto e vá para a rua!
Defina suas hipóteses, a serem validadas ou não;
Defina os arquétipos do seu consumidor e entreviste os que melhor se ajustam a estas características;
NÃO VENDA durante entrevista!!!

Escute e aprenda!

2

Onde fazer as entrevistas?

Em **qualquer lugar** que o entrevistado **aceite**:

- pessoalmente,
- no seu escritório,
- numa cafeteria,
- por telefone, Skype, ZOOM
- E

Use formulário on-line!

3

O QUE fazer durante a entrevista!!!

Dica # 1 - Lembre-se sempre:

1-Você está fazendo a entrevista **para escutar e não para falar**;

2-Você quer obter um aprendizado com a entrevista;

3-NUNCA VENDA durante a entrevista!

4

O QUE fazer durante a entrevista:

Dica # 2-Comece a entrevista com um elogio:

“Me falaram que você é a pessoa que mais entende deste assunto...”

Dica # 3-Faça perguntas para ter respostas discursivas.

“Me conte sobre o tempo quando...”

Evite:

- Respostas sim/não;
- Múltipla escolha;
- “deveria”, “poderia”, “você acredita..”
- Enquetes.

5

O QUE fazer durante a entrevista:

Dica # 4-Obtenha detalhes específicos sobre:

- Orçamento;
- Quem decide a compra;
- Arquétipos.

Dica # 5- NÃO FALE sobre a sua tecnologia!

(ninguém se importa com ela, só você!)

- Pergunte sobre o trabalho que ele faz;
- **Faça-o falar, e escute!**
- Tire fotos!

6

O QUE fazer durante a entrevista:

Dica # 6-Sempre TERMINE com...

–“O que eu esqueci de perguntar?”

–“Poderia indicar alguém que você acha que eu deveria entrevistar?”

7

Dez Regras de Comportamento:

- 1- **A agenda é do cliente**, não a sua;
- 2- Esteja preparado para escutar o que não quer ouvir;
- 3- **Escute**, não fale!!
- 4- Encoraje, não influencie;
- 5- **Por que?** Por que? Por que? Por que?
- 6- Siga seus instintos e se aprofunde;
- 7- **Repita para confirmar;**
- 8- **Agradeça!**
- 9- Peça para ser apresentado a outros clientes;
- 10 - Escreva suas notas ASAP.

8

O que fazer depois da entrevista

- **Escreva** suas notas e comentários, **imediatamente**;
- **Discuta** cada entrevista com sua equipe, vendo o que vocês aprenderam (*key insight*).
- **Organize** os **dados**, procure por padrões.

9

Procure identificar o que aprendeu:

- 1- Qual é o **arquétipo** da pessoa entrevistada?
- 2- O que ele nos **contou que nunca havíamos escutado**?
- 3- Que hipóteses **eles confirmaram ou não**?
- 4- Que **novos tipos de clientes** eles mencionaram?
- 5- O que eles falaram sobre dinheiro no seu ecossistema?

10

Avalie se você está falando com **a pessoa certa** e **defina** com quem você vai falar em seguida.

Get out of the building!

“Saia do prédio”, do seu Lab, da sua casa e vá ao encontro do seu **cliente!**