

ENTREVISTAS PARA MELHORAR O SEU PRODUTO

Programa iCorps

Autor: Flávio Grynszpan

1) As entrevistas são a parte mais importante do treinamento.

Saia da sua zona de conforto!

Defina suas hipóteses, a serem validadas ou não

Defina os arquétipos, entreviste os que melhor se ajustam a estas características

Escute e aprenda! NÃO VENDA !!!

2) Onde fazer as entrevistas?

Em qualquer lugar que o entrevistado aceite: pessoalmente, no seu escritório, numa cafeteria, por telefone, Skype, por e-mail....

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!

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

Dica # 4-Obtenha detalhes específicos sobre:

–Orçamento

–Quem decide

–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!

Dica # 6-SEMPRE TERMINE COM ...

–“O que eu esqueci de perguntar?”

–“Tem mais alguém você acha que eu deveria entrevistar?”

4) Dez Regras de Comportamento:

- 1-A agenda é do cliente, não a sua
- 2-Esteja preparado para escutar o que não quer
- 3-Escute, não fale
- 4-Encoraje, não influencie
- 5-Porque? Porque? Porque? Porque?
- 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

5) O que fazer depois da entrevista

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

6) Procure identificar o que aprendeu:

- 1-Qual é o arquétipo desta pessoa?
- 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?

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

Get out of the building!