

Чек-лист глубинного интервью с клиентом

Подготовьтесь, проведите разговор по правилам и превратите ответы в отчёт о потребностях

1 Подготовка к интервью

- ☐ Определить тип интервью: проблемное — если решения ещё нет, решенческое — если нужно проверить готовое
- ☐ Выбрать сегмент аудитории по демографическим и психологическим признакам
- ☐ Записать догадки и предположения: как ведут себя эти клиенты и что для них важно
- ☐ Сформулировать гипотезы — ясные, бинарные (да/нет), без встроенных доказательств
- ☐ Составить открытые вопросы на «когда», «как» и «почему»

2 Организация встреч

- ☐ Найти респондентов из нужного сегмента — по клиентской базе и другим каналам
- ☐ Договориться о встрече и заранее предупредить, что разговор будет записан на диктофон

3 Правила во время интервью

- ☐ Не продавать — сначала исследовать потребности клиента
- ☐ Задавать развёрнутые вопросы, избегая ответов «да/нет»
- ☐ Искать причины, а не следствия — задавать уточняющие вопросы
- ☐ Не спрашивать о будущем — держать фокус на реальном опыте
- ☐ Просить примеры из жизни: конкретные ситуации, а не общие слова
- ☐ Соблюдать нейтралитет — не спорить с собеседником

4 После интервью

- ☐ Расшифровать запись и свести ответы всех респондентов воедино
- ☐ Найти повторяющиеся боли и закономерности в ответах
- ☐ Написать отчёт о потребностях с выводами для продукта и маркетинга