

ראיון עם לקוחות

על מנת להבין טוב יותר את תהליך קבלת ההחלטות של לקוחות, יש לבצע ראיון עם 10 לקוחות טובים של החברה.

בראיון שואלים 9 שאלות:

1. למה בחרו בכם בפעם הראשונה
 2. למה ממשיכים לעבוד אתכם
 3. מה היו רוצים לקבל מכם במסגרת השירות ואתם לא עושים היום
 4. מה היו שמחים לקבל בתחום ואף אחד לא מציע
 5. מה 2 הדברים החשובים ביותר בבחירת ספק
 6. מהם הדברים החשובים להם ביותר במוצר / שירות
 7. מה החששות שלך בשימוש במוצר / שירות
 8. מה הדבר הגרוע ביותר שיכול לקרות
 9. מה הדבר הטוב ביותר שיכול לקרות
- שימו לב – כאשר מקבלים תשובה כמו: "בחרתי לעבוד עם החברה בגלל השירות", צריך להעמיק ולשאול את הלקוח מה בדיוק בשירות היה לו טוב, או מה מבחינתו מאפיין שירות טוב. כנ"ל גם לגבי תשובות הקשורות באיכות.