

Asiakashaastattelupohjan tekeminen

Ohjeistus: Palautteen kysyminen kohdeasiakkailta heti liikeidean kehitystyön alkuvaiheessa on tärkeää, jotta ymmärrät asiakastasi paremmin. Haastatteleamalla esimerkiksi 10-20 kohdeasiakasta tuote- ja konseptikehityksen alussa saat paljon tärkeää lisätietoa liikeideasi jatkokehitystä varten: saat mm. lisävahvistusta, että tuotteellesi on varmasti kysyntää, saat lisäideoita jatkokehitykseen sekä lähdet epätodennäköisemmin kehitystyössä väärään suuntaan.

Kuvittele, että pääsisit haastattelemaan kohdeasiakasta. Mitä kyselisit häneltä? Tässä harjoituksessa määritellään aluksi haastattelun tavoite ja seuraavaksi laaditaan lista haastattelukysymyksistä. Jokaisessa kohdassa on myös käytetty esimerkkiä, jossa haastattelija kehittää uutta sovellusta kielten opiskeluun.

1. **Määrittele aluksi haastattelun tavoite, eli mitä tietoa haluat kerätä liittyen oman liikeideasi kehittämiseen haastatteleamalla asiakasta.** *(Esimerkki, uusi sovellus kielten opiskeluun: haluan oppia, että mitä kieliä kohdeasiakkaani haluavat eniten opiskella, kuinka usein heitä kiinnostaa opiskella sekä kuinka pitkiä harjoitteita ja mikä on asiakkaan maksuvalmius)*

2. **Minkä kohdeasiakasryhmän edustajaa haluaisit haastatella?** *(Esimerkki, uusi sovellus kielten opiskeluun: kohderyhmä on 18-25-vuotiaat korkeakouluopiskelijat, erikseen naiset ja miehet)*

3. **Kasaa listaa kysymyksistä. Älä tee haastattelusta liian pitkää, vaan keksi max 10-15 kysymystä. Käytä avoimia kysymyksiä, joihin ei voi vastata kyllä/ei.**

3.1. Haasteet ja tausta: Kysy tässä kohdassa asiakkaan taustasta ja haasteista liittyen teemaan, johon liikeideasi liittyy. Selvitä myös, milloin haasteet ilmenevät ja miksi, sekä miten asiakas ratkaisee haasteet tällä hetkellä, koska sinun tuotteesi ei ole vielä saatavilla.

Listaa kysymykset *(Esimerkki, uusi sovellus kielten opiskeluun: Miten kuvailisit kiinnostustasi opiskella uusia kieliä? Kuinka paljon aikaa käytät kielten opiskeluun kerralla? Mikä sinulla lisää tai vähentää motivaatiota kielten opiskelussa? Miksi haluat opiskella kieliä? Milloin opiskelet kieliä mieluiten? Kuinka pitkään tykkäät opiskella kerralla?):*

- 1.
- 2.
- 3.

3.2. Nykyiset ratkaisut ja tapa toimia: Kysy tässä kohdassa nykyisistä ratkaisuista mitä kohdeasiakas käyttää ja miksi ovat hyviä ja toimivia tai eivät ole. Selvitä mikä on parasta tai turhauttavinta nykyisissä ratkaisuissa ja mitä ajatuksia nykyiset ratkaisut ylipäänsä herättävät.

Listaa kysymykset (*Esimerkki, uusi sovellus kielten opiskeluun: Mitä keinoja tällä hetkellä käytät kielten opiskeluun? Mikä keinoissa on hyvää ja mikä huonoa? Millä tavalla muuttaisit nykyisiä keinoja? Mikä voisi motivoida sinua opiskelemaan kieliä enemmän?*):

- 1.
- 2.
- 3.

3.3. Kehityskohteet: Selvitä tässä kohdassa millä tavoin asiakkaan työ/toiminta olisi erilaista, jos käytössä olisi parempi ratkaisu. Miksi?

Listaa kysymykset (*Esimerkki, uusi sovellus kielten opiskeluun: Jos voisit luoda täydellisen palvelun kielten opiskeluun niin minkälainen se olisi? Jos käytössäsi olisi kuvaamasi palvelu, niin minkälaista opiskelu olisi? Miten vanhat tapasi opiskella kieliä muuttuisivat? Kuinka montaa eri kieltä kiinnostaisi opetella samanaikaisesti? Mitä kieliä?*):

- 1.
- 2.
- 3.

3.4. Aikomukset: Viittaa vasta näissä viimeisissä kysymyksissä omaan kehitteillä olevaan tuotteeseen. Selvitä asiakkaan aikomuksia, eli jos palvelu olisi saatavilla niin käyttäisikö hän sitä ja olisiko valmis maksamaan siitä. Selvitä myös minkä takia hän käyttäisi/ostaisi tai ei käyttäisi/ostaisi. Minkälainen palvelun pitäisi olla, että hän olisi valmis käyttämään tai maksamaan? Kuinka paljon olisi valmis maksamaan? Älä anna heti valmiita hintavaihtoehtoja, vaan kysy avoimena. Anna hintaesimerkit vasta, jos avoin hinta on vaikea muodostaa.

Listaa kysymykset (*Esimerkki, uusi sovellus kielten opiskeluun: Jos saisit käyttöön omasta mielestäsi täydellisen kieltenopiskelusovelluksen niin kuinka usein käyttäisit sitä? Kuinka paljon olisit valmis maksamaan palvelusta? Minkälainen maksumalli olisi paras, esim. kertamaksu per kieli, kk-maksu kaikista kielistä, pieni kk-maksu per kieli, vuosimaksu koko paketista?*):

- 1.
- 2.
- 3.

Lopuksi: Mieti, mitä muuta pitäisi selvittää haastatteleamalla? Ketä muuta kannattaisi haastatella? Voit myös kysyä tätä asiakkaalta.