

Onderlegger voor een customer interview (nog in te vullen)

Een interview is gericht op het verkennen van de *werkzaamheden*, *pijnpunten* en *voordelen* van de klant/financierder en de bereidheid om te betalen. Een interview is ideaal voor het ophalen van kwalitatieve inzichten over de *fit* tussen waardepropositie en klantsegment.

Hoe ga je te werk?

Vorbereiden:

Schrijf een interviewsript om te leren over:

- de *werkzaamheden*, *pijnpunten* en *voordelen* van de klant/financierder;
- de *bereidheid* van de klant/financierder *om te betalen*;
- *niet vervulde behoeften* tussen product en oplossing.

Uitvoeren:

- De interviewer stelt vragen van het script en vraagt door zodra de antwoorden van de interviewer daar om vragen;
- Maak aantekeningen van de exacte bewoordingen die mensen gebruiken (dit gaat je later helpen bij het vermarkten van je product of dienst);
- ...of kies om het interview op te nemen en later te verwerken;
- Maak aantekeningen van de lichaamstaal;

Analyseren:

- Doe meteen een debrief van 15 minuten als de inzichten nog vers in je hoofd zitten;
- Cluster de notities die met elkaar te maken hebben;
- Doe een analyse op prioriteit;

Actie na alle interviews:

- Update de Waardepropositie Kaart met de nieuwe inzichten;
- Update de Verdienmodel Kaart met de nieuwe inzichten;

Opbouw van het interview

Fase 1: Welkom & algemene vragen

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Fase 2: Introductie test

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Fase 3: Scenario

Setting the stage. Deze fase is belangrijk om de interviewees zich in te kunnen laten leven in de situatie waarin je onderzoek doet.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Fase 4: Taken

In dit onderdeel zoom je in op het probleem.

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

Fase 5: Oplossing

In fase 5 gaat het over de oplossing die je biedt. Je kan dit laten zien door bijvoorbeeld een filmpje of beelden te tonen. Maar een paar slides die kort en bondig je idee/oplossing laten zien werkt ook goed. Maar wees zo visueel mogelijk.

[illegible]

[illegible]

Fase 6: Debrief

[illegible]

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary school handwriting practice paper. The lines are evenly spaced and run across the entire width of the page. There are no margins, text, or other markings present.