

Глубинные интервью: Инструкция

Блок 1: Приветствие

Конечные результаты:

Знакомство

Дружелюбный контакт, расположенный собеседник (скажите, что вам очень отзывается тема разговора, что мы посмотрели анкеты и у вас или вашего окружения были похожие ситуации, поэтому именно вы решили выбрать для интервью именно этого человека)

Вызвать у человека чувство сопричастности к созданию или улучшению чему-то большого и классного, что улучшает жизни людей, вызвать чувство гордости за то, что именно он сейчас помогает и своими ответами влияет на будущий продукт

По возможности простимулировать ответы обещанием дать полезность, скидку на будущие курс или другой бонус в конце

Получение согласия на запись видео-звонка (скажите, что вам необходимо записать созвон, чтобы не отвлекаться на записи и уточните, не против ли собеседник)

Пример:

Привет! Меня зовут ____ . Я помощница_____. Мы с ребятами на своём опыте прочувствовали разные проблемки _____. Провели большое исследование, сейчас на следующей стадии — глубинные интервью. Общаемся лично, потому что хотим создать идеальный курс (продукт) , который поможет тысячам _____, улучшить, (перечисляете, что будет). Благодарны тебе за вклад в эту историю, наш разговор сейчас поможет сделать реально классный и полезный курс (продукт).

На этом созвоне мы ничего не продаём, не будет никаких задач, где нужно дать «правильные ответы». Это свободная расслабленная беседа по душам, в которой буду задавать вопросы, просить поделиться историями из твоего опыта! Такие беседы мы проводим регулярно, чтобы делать реально нужные ребятам курсы, спрашиваем

обратную связь перед тем, как начать что-то делать. Спасибо, что помогаешь нам :) Если в процессе на что-то не захочешь отвечать — так и говори!) Всё ок.

По возможности: кстати, в благодарность за ответы обещаю попросить ребят, чтобы у тебя были самые выгодные условия на этот курс (продукт), когда он будет готов (или пообещать другой бонус)

Можно я запишу наш разговор, чтобы не писать отвлекаться на записи в процессе и с головой погрузиться в нашу беседу? Спасибо 😊
Поехали :)

Блок 2: Разминка + моделирование персоны

Конечные результаты:

Полное представление о человеке и образе жизни. Добавить упущенную в опросе информацию, основная уже есть

Начните с общих и безопасных вопросов, двигайтесь по таблице.

Как тебя зовут?

Как твои дела сегодня?

Как выглядит твой самый обычный день на буднях? А на выходных?

Эти вопросы меняются под продукт, смотря на то, что вы продаете

Имя	
Возраст	
Где проживает	
Материальное положение и сфера заработка	
Лайфстайл (как обычно проходит день)	
Что чаще всего покупаешь?	
Если выбирать, что для тебя	

важней (цена или качественно)	
Оценка счастья в своей жизни (от 1 до 5)	
Как ты думаешь, что мешает тебе достичь классного уровня жизни	

Примеры вопросов:

Сколько тебе лет?

В каком городе живешь?

Где учишься / работаешь? Какой средний уровень дохода?

Как проходит твой самый обычный день?

Ты в отношениях сейчас?

Как долго ты в отношениях? Это твои первые отношения?

Насколько по шкале от 1 до 5 ты оцениваешь своё счастье в отношениях?

Опиши в двух-трёх предложениях ситуацию в твоих отношениях.

Блок 3: Основная часть, которая раскрывает полную ситуацию человека и описывает механизм принятия решений

Переходим к глубоким вопросам, сконцентрируемся на историях и эмоциях.

Катализатор (что произошло по факту), что заставило задуматься	
Эмоции в прожитой ситуации-катализаторе	

Что произошло, что ты начала задумываться про улучшение отношений?

Какая мысль привела тебя к этому?

А какая ситуация вызвала эту мысль?
Какие при этом ты испытывала эмоции?

 Скачать список эмоций:

https://drive.google.com/file/d/1cMW3YTiaVr4J7knvt_XMdiaONS7hEM-l/view?usp=sharing

Поделись подробнее проблемками

Боли	
Страхи	
Неудовлетворенные потребности	
Негативные эмоции (названия + причины)	

1. Какие боли есть сейчас в (сфере продукта) ? Что не устраивает и мешает чувствовать себя счастливой?
2. Что вызывает наибольший дискомфорт, от какой проблемы хотелось бы избавиться в самую первую очередь?
3. Какие страхи есть у тебя сейчас?
4. Что ты хочешь, но недополучаешь? Какие есть незакрытые потребности?
5. Какие негативные эмоции ты испытываешь в () ? Что становится их причиной?

Желание, мотивация (что-то сделать, исправить, улучшить, поменять)	
--	--

1. Что бы ты хотела видеть в идеальной картинке (когда есть проукт, курс), чтобы чувствовать счастливой?
2. Что хотела бы улучшить, поменять, исправить?

Желаемый образ (каким хочу стать по факту)	
Желаемое эмоциональное состояние	

1. Опиши свои идеальные отношения.
2. Как ты выглядишь и что происходит с тобой в отношениях мечты?
3. Какая ты девушка в идеальных отношениях? Опиши прилагательными и сравнениями
4. Что ты чувствуешь в идеальных отношениях? Как к тебе относится мужчина? Какие эмоции внутри? Опиши максимально подробно, до «мурашек»

Внутренние преграды, ограничения, трудности на пути к желаемому	
Внешние преграды, ограничения, трудности на пути к желаемому	

1. Почему до сих пор не получилось раскатать свои отношения?
2. Как думаешь, какие страхи, установки, препятствия внутри тебя могли помешать уже достичь результата?
3. Какие внешние ограничения и трудности встретились на пути? (Например, курсы по отношениям слишком дорогие)

Задачи, этапы (пройденные в прошлом, желаемые в будущем)	
Действия (конкретные), который человек уже предпринимал	
Действия (конкретные), который ещё хочет предпринять	
Что мешает действовать? Какие страхи именно действовать?	

1. Какой у тебя в голове план действий, чтобы преодолеть страхи, препятствия и прочий негатив и идти к отношениям мечты? Если нет плана, это тоже ок)
2. Какие цели, этапы решения проблем ставишь? Если нет целей, это тоже ок)
3. Какие конкретные задачи планируешь делать, чтобы достичь цели? Если нет пока спланированных задач, это тоже ок)
4. Какие конкретно действия ты уже предпринимала? Что сработало и какой результат дало? Что не сработало? Чем именно тебя привлекали способы, которыми ты пыталась решить проблему? Какие были ожидания и какие результаты получились? Что понравилось и что не понравилось, не оправдало ожидания?
5. С какими страхами и препятствиями ты сталкивалась, когда пыталась решить проблему? Например: друзья смеялись над мыслью обратиться к психологу

Конечный результат по фактам	
Конечный результат в эмоциональном состоянии	

1. По каким знакам, результатам, проявлениям, ты поймёшь, что счастлива в отношениях? Что конкретно должно поменяться, как ты это увидишь?
2. А что поменяется в твоих эмоциях и ощущениях?

Настрой (на что именно есть мотивация действовать)	
На чем основан настрой? На каких эмоциях? Преимущественно «надо» или «хочу»?	
Оцени готовность решать проблему прямо сейчас от 1 от 5	

Что / кто поможет поддерживать настрой дойти до конца	
---	--

1. На что прямо сейчас есть настрой, чтобы улучшить отношения?
Пример 1: скупать все гайды и курсы у блогеров. Пример 2: не знаю, как действовать, пока прокрастинирую. Пример 3: нет настроения, хочу, но лучше посижу в соцсетях, сейчас какая-то апатия
2. Ты будешь действовать скорее из страхов и чувства «надо», чтобы решить проблемы? Или скорее из «нет проблем, я вдохновлена и хочу ещё лучше»?
3. Оцени готовность действовать прямо сейчас от 1 до 5
4. Что поможет подталкивать, мотивировать тебя дойти до цели?
Если ли люди, которые тебя вдохновляют? А люди, ради которых ты будешь это делать?
5. Кто из блогеров и селебрити вдохновляет тебя как счастливая девушка в отношениях? Помимо Алисы :)

Составляем программу идеального курса вместе с потенциальным потребителем

Что должно быть в идеальном продукте по отношениям? Выбери пункты	
Почему ты не выбрала остальные пункты? Пройтись по каждому	
Каких изменений ты хочешь достичь спустя месяц в каждом из выбранных пунктах?	
Какие топ-3 компонента курса ты выбрала? Почему именно такие приоритеты	
Какая это будет форма продукта? Гайд / онлайн-курс / оффлайн-тренинг...	

Какая длительность курса должна быть? Чтобы и знания получить, при этом не затянуть и не забить, потому что долго.	
Кого ты будешь ждать спикером на этот курс? Кому доверяешь в вопросах отношений? Где было бы интересно послушать Андрея с Алисой? А где профессиональных психологов?	
Сколько домашки, какого формата хочешь делать, чтобы успевать совмещать с учёбой / работой?	
Сколько времени выделишь на обучение отношениям в неделю	
Тебе ближе тариф с обратной связью или просто слушать, без проверки? Почему?	
От сколько до сколько готова заплатить за тариф с обратной связью? А без обратной связи? Почему именно такая сумма?	
Что бы превысило твои ожидания в разы? Ты записалась на курс, а потом произошло что-то приятное и неожиданное. Что это могло бы быть?	
Что бы тебя расстроило в курсе по отношениям?	

Блок 4: Обратная связь по интервью

1. Какие эмоции испытывала во время нашего разговора?
2. Почему ты так себя ощущала?
3. В какие моменты было не очень комфортно?
4. Насколько хотелось углубляться в детали?

5. Что можно было бы улучшить?

Блок 5: Завершение

Подведите итоги разговора и искренне поблагодарите собеседника. Скажите, что подчерпнули большое количество инсайтов, которые раньше не знали и этот разговор поможет разработать реально классный курс, который поможет большому количеству людей с такими же желаниями и проблемами.

Дайте полезность, которую пообещали. Передайте контакт ответственному за выдачу полезностей, чтобы всё было чётко!