

Jobs To Be Done: шаблон интервью и опроса

Шаблон 1

Задаём такие вопросы:

- Когда вы начали использовать решение? Опишите, как это происходило?
- Как впервые узнали про решение? Какие события происходили в этот момент?
- Какие еще варианты решений смотрели?
- Расскажите что происходило между моментом, когда вы нашли решение и когда начали его использовать?
- Как вы поняли, что решение вам подходит, и как сравнивали его с другими решениями?
- Что для вас было важно при выборе решения? Что менее важно? Что было самым сложным в принятии решения?
- Обсуждали ли с кем-то решение?
- Какие ожидания были связаны с решением? Чего ждали?
- Опишите первый опыт использования решения.
- Какие фиши вы чаще используете?
- Какие фиши никогда не используете?
- Решение помогло достичь ожидаемого?
- Как вы решали подобные задачи в прошлом?
- В какой момент вы поняли, что старое решение изжило себя?
- Какие события подтолкнули вас на новое решение?
- Как ваша жизнь изменилась с новым решением?

Изучаем барьеры:

- Что раньше мешало вам получить желаемый результат?
- Как вы преодолели эти препятствия?
- Какие сложности у вас возникли после начала использования решения?

Изучаем конкурентов:

- Какие решения еще смотрели?
- Как вы сравнивали их друг с другом?
- Какие нашли преимущества и недостатки?

Шаблон 2

Изучаем кейсы клиентов:

- Когда вы пользовались решением последний раз?
- В каких ситуациях обычно пользуетесь решением?
- Что вас подталкивает на использование решения?
- Опишите что вы делали, когда начали пользоваться решением?
- Какие фиши вы используете?

- Чего вы хотели достичь или избежать?
- Какого в итоге ожидали эффекта?
- Что вас привлекло в решении?

Изучаем барьеры:

- Что раньше мешало вам получить желаемый результат?
- Как решение помогло преодолеть эти препятствия?
- Какие сложности возникли при использовании решения?
- Решение помогло достичь нужного результата?
- Как вы действуете в ситуациях, когда решение вам недоступно?
- Как вы сравнивали решения друг с другом? Какие критерии были важны при выборе?