

Interview utilisateur

The Point of Purchase

- Quand avez-vous souscrit à notre offre ? Où étiez-vous ? Quelle heure était-il ?
- Étiez-vous seul ou avec quelqu'un lors de cette souscription ?

Finding the first thought

- Quand avez-vous commencé à chercher une solution à ce problème pour la première fois ? Où étiez-vous ?
- Étiez-vous avec quelqu'un ? Qu'ont-ils dit ?
- Quel a été l'élément déclencheur de cette réflexion ?

Building the consideration set

- Pourriez-vous me raconter comment vous avez cherché un produit pour résoudre votre problème ?
- Quel genre de solution avez-vous essayée ? Ou pas essayée ? Pourquoi et pourquoi pas ?

Be curious about emotion

- Comment avez-vous expliqué notre solution à vos associés / investisseurs / patrons ?
- Avant d'avoir essayé notre solution, imaginiez-vous comment serait votre vie avec notre service ? Où étiez-vous quand vous pensiez à cela ?
- Étiez-vous anxieux lors de l'achat ? Avez-vous eu des retours qui aurait pu vous rendre nerveux ?
- Quels éléments du discours commercial ont eu le plus d'impact sur vous ?
- Quels sont les éléments qui vous ont permis de vous rassurer ?
- Combien d'interactions avez-vous eu avec l'équipe commerciale avant de commencer à prendre sérieusement en considération notre service ?
- Sur quelle durée s'est étendu l'ensemble des échanges commerciaux avec quelqu'un de notre équipe ?
- Ces échanges se faisaient-ils par mail ou par téléphone ?

