

REGRAS DE ENTREVISTA

1. **Não fazer Pitch!** Isso enviesa, você não quer vender agora, quer aprender!
2. **Não pergunte no futuro** ou futuro do pretérito (compraria...)! Sempre faça perguntas no passado ou presente!!!
3. Olha a vaca-amarela: **não tem problema ficar em silêncio**. Deixe a pessoa pensar. Assim você evitará dar exemplos. (**Na dúvida pergunte o por que** dela falar ou fazer o que disse anteriormente)
4. E **cuidado com os exemplos**... às vezes eles geram viés!

Obs.: Se estiver sozinho durante a entrevista pergunte se pode gravar a conversa para depois transcrever depois. Assim você não perde nenhum ponto importante.

Caso esteja com um sócio ou colaborador:

- Pessoa 1 guia a conversa fazendo um "papo" com o entrevistado (deixe a pessoa bastante confortável).
- Pessoa 2 transcreve o que o entrevistado falar (é importante não tentar interpretar neste momento, isto ficará apenas para a análise das entrevistas).

Objetivos da entrevista de DESCOBERTA DO CLIENTE

- (1) Identificar o **Job to be done** da pessoa (o que ela está tentando fazer).
 - (2) Identificar como ela faz hoje (a **Jornada Atual**)
 - (3) E identificar as **Dores** que ele(a) enfrenta.
-

MENSAGEM DE ABORDAGEM PARA CHEGAR NA PESSOA A SER ENTREVISTA

Quando for Segmento B2B (empresa)

Fazer um primeiro contato por linkedin ou conhecido:

Olá _____ [*Nome da pessoa*], tudo bem?

Me chamo _____ [*Meu nome*], estou atuando com um projeto sobre o mercado de _____ [*mercado de atuação*] e estou fazendo um pesquisa sobre o cenário atual dessas empresas.

Vi que você trabalha na _____ [*Nome da Empresa*], uma _____ [*tipo de atuação*]. Você é a pessoa indicada para a gente conversar sobre este assunto?

Se a pessoa contatada não for a mais indicada ela te direcionará para a pessoa certa, assim deverá enviar:

Olá _____ [*Nome da pessoa*], tudo bem?

Me chamo _____ [*Meu nome*], estou atuando com um projeto sobre o mercado de _____ [*mercado de atuação*] e estou fazendo um pesquisa sobre o cenário atual dessas empresas.

O/A _____ [*Pessoa que passou o contato*] passou o seu contato. Será que poderíamos marcar uma conversa rápida para eu te fazer algumas perguntas? Quando fica melhor para você?

Quando o segmento alvo for B2C (pessoa física)

Olá _____ [*Nome da pessoa*], tudo bem?

Me chamo _____ [*Meu nome*], estou atuando com um projeto sobre o mercado de _____ [*mercado de atuação*] e estou fazendo um pesquisa sobre o cenário atual das pessoas envolvidas com este mercado.

Insper

Será que poderíamos marcar uma conversa rápida para eu te fazer algumas perguntas? Quando fica melhor para você?

QUESTIONÁRIO SEMI-ESTRUTURADO

Olá ____ [*Nome da pessoa*], tudo bom?

Obrigado pela conversa! A ideia aqui é eu conhecer um pouco mais sobre você e sua atuação na/com _____. Entender um pouco dos seus desafios e demandas, tudo bem?

****Se o entrevistador perguntar, pode comentar que é uma startup, mas reforçar que está no começo e que a ideia da entrevista é entender melhor o momento das pessoas/empresas desse setor.***

BLOCO GERAL

1. **Me conta um pouco sobre o seu trabalho na ____ [*Nome da empresa*] (ou) com ____ [*tipo de atividade que a pessoa faz*]. O que você faz?**
 - a. Como é seu dia a dia?
 - b. Quais as atividades você realiza diariamente?
 - c. Me dá um exemplo?
 - d. Me conta um pouco melhor?
 - e. Quem trabalha hoje com você?
2. **Quais são os seus principais desafios nisso?**
 - a. O que tira seu sono?
 - b. Esses desafios impedem a sua visão de futuro para a empresa?
 - c. O que dói mais nesses problemas?
 - d. Quanto dói (dá trabalho, retrabalho, alto nível de erros, etc)?
3. **Como você resolve essas dores hoje?**
 - a. Como está lidando com isso?
 - b. Qual seria a situação ideal para você?
 - c. Qual sua visão para resolver este problema?
 - d. Se você tivesse uma varinha mágica como resolveria estes problemas?

BLOCO DIRECIONADO

4. **Sobre _____ [situação que deseja entender], como está fazendo?**

- a. Quais ferramentas e métodos vocês usam?
- b. Me dá um exemplo?
- c. Pode me contar melhor sobre isso?
- d. Como você executa essas atividades?
- e. Pode detalhar um pouco estas etapas de uso?

5. **Por que faz dessa forma? Por que usa esta ferramenta?**

- a. Por que usa estas ferramentas e métodos?
- b. Acredita que é a melhor forma de se fazer?
- c. Antes utilizavam o que?

6. **Isso tem funcionado bem? Há algum ponto ruim nesta forma de realizar?**

- a. Há algo que não deveria ser feito como está hoje?
- b. Algo está atrapalhando mais do que ajudando?
- c. O que está sendo ineficiente para vocês?
- d. Alguma etapa nisso tudo está ruim?

(6. **Mas há alguma coisa hoje em dia que você acredita que possa ser melhorado?**) - *Usar essa pergunta se houver necessidade ou se o entrevistado afirmar que não há problemas/dores.*

7. **Que bacana, e Como você chegou/encontrou essa ferramenta/método?**

- a. O que disparou essa necessidade por buscar algo para ajudar a realizar essa atividade?
- b. Como foi essa busca por tal ferramenta/método que utilizam?
- c. Como que foi essa decisão de utilizar essa ferramenta/método?
- d. O que mais te chamou atenção para começar a fazer dessa forma/com essa ferramenta?
- e. O que te fez adquirir essa solução?

BLOCO DE FECHAMENTO

8. **Obrigado.**

Insper

- a. *Obrigado pela oportunidade do papo!*
- b. *Tem algo a mais que poderia ser comentado?*
- c. *Perguntar se há algum contato que o entrevistado pode indicar para essa entrevista?*
- d. *Informar sobre os próximos passos e contatos futuros.*