

Сценарий глубинного интервью

Тема: Изучение особенностей процесса взаимодействия бизнеса и компаний, оказывающих консалтинговые и аутсорсинговые услуги в области права и финансов.

Ключевая цель исследования: Получение достаточного объема информации для последующей разработки Платформы бренда

Объект исследования: Коммерческие предприятия реального сектора экономики, прибегающие к услугам консалтинговых и аутсорсинговых услуг в области права и финансов

Предмет исследования:

Организационно-управленческие процессы, связанные с выбором и взаимодействием с консалтинговыми компаниями при получении их услуг

География исследования: СЗФО, Санкт-Петербург, УрФО, СФО и др.

Интервьюер (ФИО) _____

Дата интервью _____

Способ записи _____

Эксперт (ФИО): _____

Компания: _____

Должность: _____

Опросник экспертного интервью № _____

Добрый день! Меня зовут _____. Я представляю компанию _____. Мы изучаем рынок корпоративных услуг в области права и финансов в (указать регион респондента) и РФ.

Нам важно мнение людей, деятельность которых связана с бизнесом, с процессом оказания или получения консалтинговых и аутсорсинговых услуг в области права и финансов. Мы ищем возможности сделать продукты на этом рынке более понятными и удобными для потребителя. Ваше экспертное видение позволит корректировать наши гипотезы и, в конечном итоге, повысить уровень сервиса и качество решений в столь сложном сегменте рынка.

Все данные будут использоваться в обезличенном и обобщенном виде после статистической обработки.

Наша беседа займет не более 40 минут. Просим Вас принять участие в экспертном опросе.

Вопросы для проведения интервью:

1. Расскажите, пожалуйста, о вашем бизнесе, чем вы занимаетесь?

Дополнительно получить ответы на вопросы

- 1.1. Как вы можете описать Ваш продукт?
 - 1.2. Услуги, о которых мы собираемся поговорить, наиболее востребованы предприятиями, имеющими разветвленную (или распределенную) систему юр.лиц. Как правило, это отдельные компании, прямо и косвенно взаимосвязанные и взаимодействующие между собой, чаще всего принадлежащие одному или группе собственников или имеющие общих бенефициаров. Можно ли вашу компанию отнести к таким предприятиям?
 - 1.3. Кто является Вашей целевой аудиторией?
 - 1.4. Почему ваша аудитория выбирает именно вашу компанию? За какие преимущества или уникальные характеристики продукта, сервиса?
 - 1.5. Исходя из вышесказанного можете ли вы сформулировать позиционирование Вашего бизнеса?
 - 1.6. Опишите пожалуйста, лицо или группу лиц в вашей компании принимающих решение о сотрудничестве с компаниями, оказывающими консалтинговые и аутсорсинговые услуги в области права и финансов.
2. Услугами, какой/их консалтинговой/ых компании/й вы сейчас пользуетесь?
- 2.1. Почему именно эта компания?
 - 2.2. Как проходил выбор компании поставщика услуг?
3. В чем преимущество этой компании по сравнению с конкурентами?
- 3.1. Какие недостатки вы можете отметить в работе этой компании?
4. Какие именно услуги вы получаете/покупаете у этой компании?
5. Если это не является секретом то, какой ежемесячный объем услуг закупает Ваша компания (руб.)?
6. Расскажите о примере вашего сотрудничества с _____ (название компании, с которой сейчас ведется сотрудничество) который вы можете назвать образцовым оказанием услуги.
- В случае если такого примера нет, задать вопрос:
- 6.1. Можете ли описать Ваше представление об образцовом предоставлении услуги
7. Какие еще компании вы рассматривали (ранее пользовались услугами)?
- 7.1. Почему отказались от них?
8. Какие компании, оказывающие консалтинговые и аутсорсинговые услуги в области права и финансов в вашем регионе вы знаете? (не менее 3)
- 8.1. В стране/мире в целом?

9. Кого из них вы считаете лидером локального рынка, международного?

3.1 Почему?

10. Какие эмоции, чувства, состояние вы обычно испытываете при взаимодействии с консалтинговой компанией?

ИНТЕРВЬЮЕР: быть готовым подсказать варианты эмоций, если респондент будет затрудняться ответить (Интерес, удивление, тревога, ожидание, настороженность, досада, радость и т.д.)

12.1. А какие хотели бы?

11. **Назовите 3 главные характеристики консалтинговой компании, которые сделают Ваш совместный с ними проект успешным на Вашем же рынке** (Если респондент дает общий ответ типа «качество услуги» или «хорошая репутация», то необходимо конкретизировать эти ответы).

12. На ваш взгляд, за какие преимущества, удобства, особенности или так называемые «фишки» при покупке консалтинговых услуг покупатель готов платить больше?

13. Теперь я покажу Вам карточку. Расставьте в порядке значимости факторы выбора Вами компании оказывающей консалтинговые и аутсорсинговые услуги в области права и финансов

(1- наиболее значимый, 10 – наименее значимый)

ИНТЕРВЬЮЕР: показать респонденту КАРТОЧКУ №1

АНАЛИТИК: Вопрос для количественной обработки

1. Снижение издержек, в результате внедрения решений
2. Низкая стоимость услуг подрядчика
3. Высокая стоимость услуг
4. Сохранность и конфиденциальности информации
5. Репутация/имидж/рейтинг компании на рынке
6. Рекомендации друзей/лидеров мнений
7. Наличие сотрудников в штате и их уровень квалификации
8. Отдельное внимание к личным интересам и рискам владельца/бенефициара компании
9. Страхование ответственности подрядчика
10. Инновационность/новизна предлагаемых продуктов и услуг

14. Какими источниками вы пользуетесь для получения информации при принятии управленческих решений (налоговые вопросы, вопросы интеллектуального права, корпоративная безопасность, кадрового учета)?

(Если респондент дает общий ответ типа «интернет», то необходимо конкретизировать эти ответы).

15. К каким источникам информации вы прибегаете в процессе выбора консалтинговых услуг?

Презент респонденту. Информация о книге:

<https://www.ozon.ru/product/inart-iskusstvo-intellektualnogo-biznesa-145842135/>