



@Gvinzelles @frst_vc

Intro :

Ci-dessous une liste exhaustive de questions pour construire votre Guide d'Entretien. Ces questions sont spécifiques à un projet tech et B2B.

Question

I. Questions centrées sur l'utilisateur et son entreprise

Pouvez-vous nous parler de votre parcours avant votre arrivée dans votre entreprise ?

Quel est votre rôle dans l'entreprise ? De quoi êtes-vous en charge ?

Quels sont les objectifs clés de ce rôle ?

A quoi ressemble une journée classique de travail ?

Quels sont les sites et applications que vous utilisez le plus ?

II. Questions centrées sur l'environnement dans lequel apparaît le problème

Comment votre entreprise est-elle organisée pour cette [activité spécifique] ?

Combien de personnes travaillent sur [contexte spécifique] ?

Quels sont les objectifs principaux de [contexte spécifique] ?

Quels sont les outils utilisés pour [contexte spécifique] ?

Quand ont-ils été mis en place [contexte spécifique] ?

Comment ces outils ont-ils été choisis ?

Qui a mis en place ces outils ?

Comment mesurez-vous le succès de ces outils ?

III. Questions centrées sur le problème rencontré et les solutions de contournement à date

Quelle est la dernière fois que vous avez rencontré ce problème ?

Pourquoi avez-vous expérimenté ce problème ?

Avez-vous réussi à contourner ce problème ? Si oui, comment ?

Si non, quelles sont les conséquences de ne pas avoir résolu ce problème ?

Avez-vous rencontré ce problème dans un autre contexte ?

Avez-vous d'autres façons de contourner ce problème ?

IV. Bonus: Ouverture vers une nouvelle solution

Si vous aviez trois vœux, quelles seraient les trois choses que vous changeriez en priorité dans votre expérience actuelle ?

Dans un monde idéal comment fonctionnerait [contexte spécifique] ?

A ce moment de l'interview vous pouvez commencer à parler de votre solution, par exemple :

- en demandant à l'utilisateur d'évaluer la pertinence de certaines features (features scoring)

- à montrer votre landing page / mockup / produit

A ce moment s'arrête la phase d'User Interview et commence la phase de test.

Objectif de la question

Permet de comprendre la psychologie de vos utilisateurs ainsi que d'affiner votre segmentation des utilisateurs à interviewer.

Comprendre ses intérêts, ses expériences passées, son background, etc.

Comprendre le contexte de travail de l'utilisateur, qui sont ses collègues, son accès à l'information, son pouvoir de décision, etc.

Comprendre quelles sont ses priorités, comment il mesure son succès et comment il alloue son temps.

Comprendre la routine quotidienne d'un utilisateur, ses tâches les plus récurrentes, son temps disponible, son temps passé devant un écran, etc.

Comprendre le niveau de digital literacy d'un utilisateur, sa volonté d'utiliser des outils nouveaux, etc.

Devenir expert de l'environnement dans lequel vous allez construire votre entreprise. Ne pas décrire à ce stade le problème que vous attaquez (permet d'objectiver la collecte d'informations).

Mapper au maximum le périmètre de l'entreprise qui vous intéresse.

-

-

Connaître les solutions complémentaires ou concurrentes à la vôtre.

Comprendre l'historique de ces solutions et leur évolution dans le temps.

Comprendre le processus de sélection de ces solutions. Evaluer la culture de l'entreprise et sa capacité à acheter de nouveaux outils.

Comprendre le processus de sélection de ces solutions. Evaluer la culture de l'entreprise et sa capacité à acheter de nouveaux outils.

Comprendre le processus d'adoption de ces solutions.

Collecter le maximum d'informations sur l'intégralité de l'expérience utilisateur du problème.

Cadrer la discussion autour d'expériences réelles.

Creuser, aller chercher du détail, appliquer les "5 why" !

Identifier des pratiques de contournements, des solutions "DIY" qui peuvent inspirer votre Roadmap produit.

Permet d'obtenir des arguments de vente pour votre produit.

Comprendre toutes les situations dans lequel apparaît le problème.

Comprendre toutes les pratiques de contournements existantes.

En fin de discussion, sonder vos utilisateurs sur une solution qui "pourrait" répondre à leur(s) problème(s).

Hiérarchiser les pain points des utilisateurs.

Collecter des insights pour orienter votre Roadmap produit.