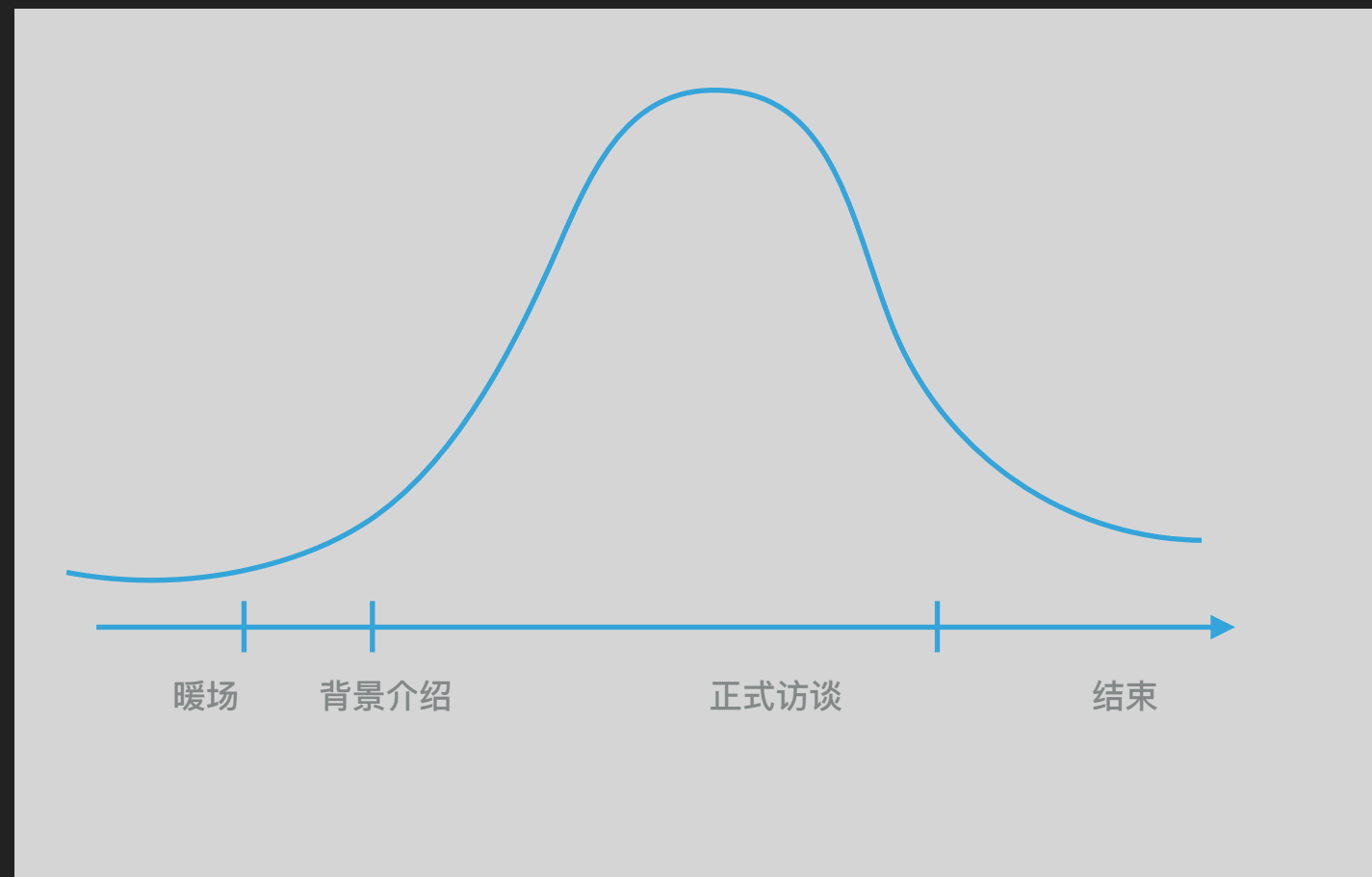


新车UED 陈欢

如何做访谈

一次访谈的流程

- ▶ 暖场
- ▶ 背景介绍
- ▶ 正式访谈
- ▶ 结束



暖场

- ▶ 让受访者放松
- ▶ 了解额外信息
- ▶ 从不会引起警惕性的话题开始

“来这里远吗？用了多久？”

“之前有听说过毛豆吗？”

背景介绍

- ▶ 介绍自己和团队
- ▶ 访谈目的
- ▶ 访谈的规则

访谈过程中，要注意人性化

- ▶ 像聊天一样交流
- ▶ 微笑，眼神接触
- ▶ 注意倾听，给予回应
- ▶ 适当的表达自己的经历和看法



问好的问题

- ▶ 问开放性问题
- ▶ 不要有假设

封闭型问题

“产品符合你的预期吗？”

开放型问题

“在使用产品之前，你对他的预期是怎样的？”

“你觉得在线买车比 4s 店好在哪？”

挖掘故事

让受访者讲述他们自己的故事，能够为调研提供生动的素材。

“能不能讲一下你第一次/最近一次使用毛豆 app 的经过？”

“你当时遇到过什么困难吗？”

“你有没有特别气愤的时刻？”

练习

你在访谈中发现受访者之前买过车，你想挖掘他买车的故事，你会问什么问题？

允许沉默

- ▶ 给受访者思考和停顿的时间
- ▶ 不要急着问下一个问题

注意肢体语言

- ▶ 观察受访者的肢体语言
- ▶ 注意自己的肢体语言



不要偏离主线

- ▶ 聚焦在要收集的信息上
- ▶ 谈话内容偏离主线，要及时收回
- ▶ 分阶段总结

“您刚才说车型多、利息高，然后售后可能到4S店态度不一样，还有其他的吗？”

访谈结束

- ▶ 总结注意谈话内容
- ▶ 询问受访者是否需要补充的
- ▶ 支付酬劳
- ▶ 送受访者离开

访谈数据的记录

- ▶ 使用 excel 进行记录，便于进一步的整理和存档

写备忘录

- ▶ 想法
- ▶ 结论
- ▶ 新的假设或者研究问题

访谈数据的分析

- ▶ 重新回顾研究目的和研究问题
- ▶ 将数据打散，重新组合，归纳出结论

例子

1:	就是看哪里实惠就哪里买呗，价格能优惠一点。
1:	对。还有那个毛豆，他分期的，他买的车都是挂是在他们名下（08：49）。
1:	价格不接受。
1:	那我买了车，挂别人名下。
1:	我感觉有吧。
1:	那你想吧，贷款在我名下背着呢，车在别人名下，你想想吧。
1:	我感觉就不踏实。
1:	自己想想吧，你想想吧。你想想看，你买的东西在别人名下呢，等于你买的房子，你在别人名下，你就住着呢，最后还得还

购车决策

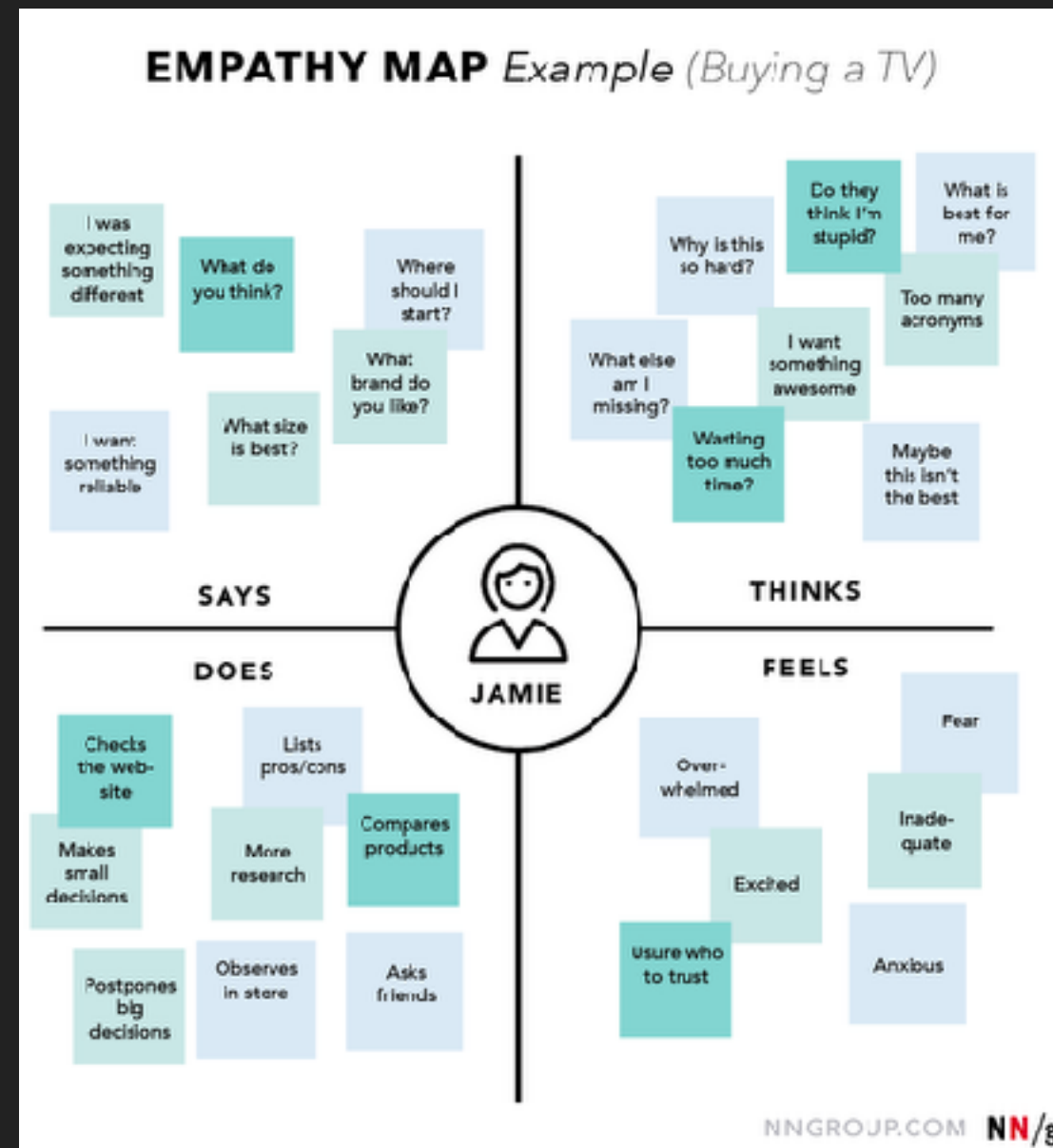
考虑大的平台

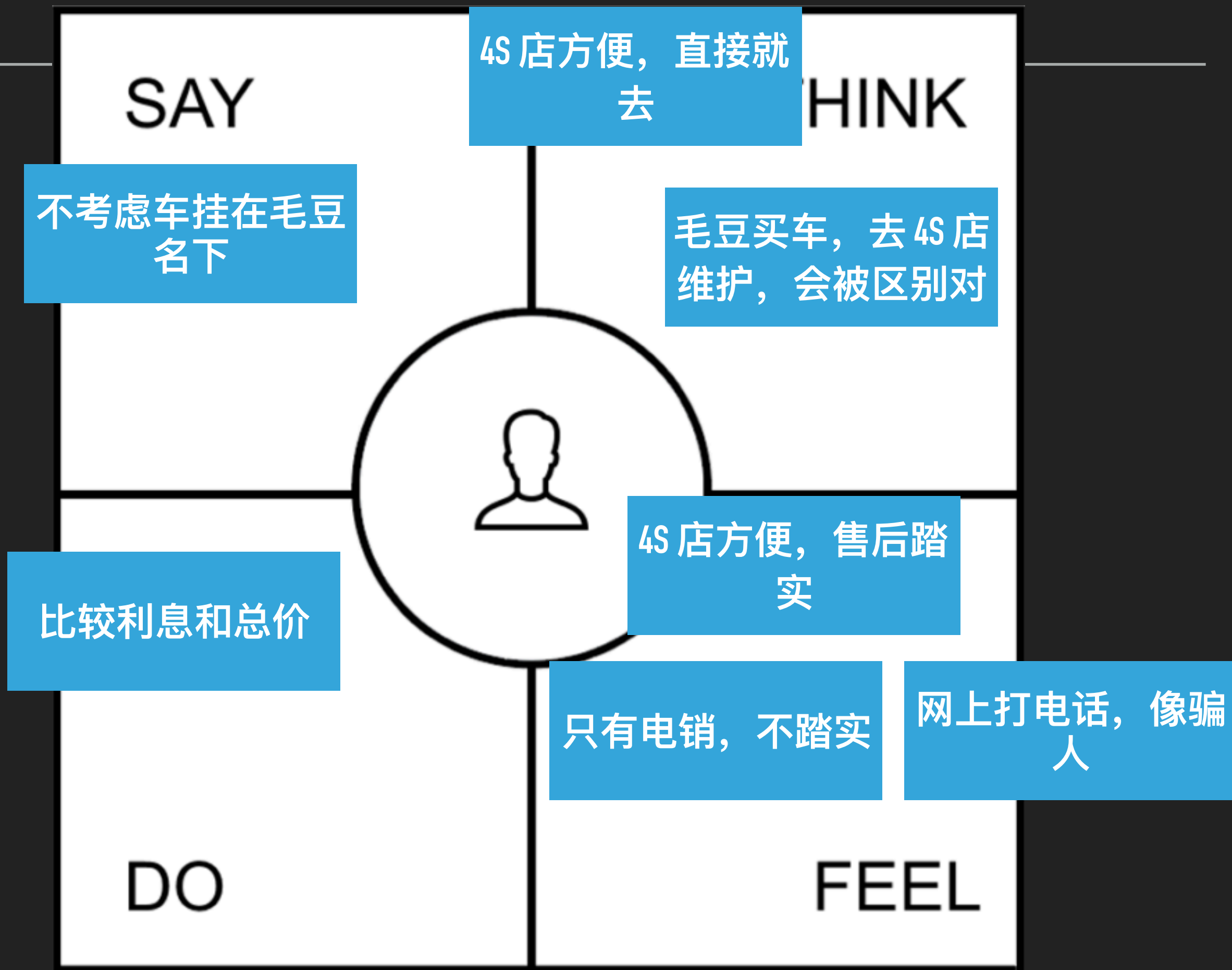
哪实惠去哪里
买

不能接受车不
在自己名下

售后服务要好

► 使用框架整理数据





访谈前的准备

- ▶ 访谈最好至少有2个人进行。一个人和受访者交谈，一个人负责记录。2个人的角色和可以在访谈中互换。
- ▶ 访谈的地点要安静，无打扰，能让用户放松。
- ▶ 访谈需要的器材：
 - ▶ 访谈提纲
 - ▶ 录音设备
 - ▶ 数据记录的文档
 - ▶ 给受访者的礼品