

# 100 ВОПРОСОВ,

которые следует задать клиентам  
для развития вашего продукта

	ВОПРОС	ЦЕЛЬ	ПРИМЕЧАНИЕ	ТЕГИ
1	Чем занимаетесь профессионально?	Узнать больше о клиенте		#сегментация клиентов
2	Кто занимается (процессом, который вы улучшаете) в вашем доме/офисе?	Узнать больше о контексте		#сегментация клиентов
3	Ваши функционал (в компании)?	Узнать больше о контексте		#сегментация клиентов
4	Актуальный вопрос, связанный с вашим клиентом и продуктом (например: есть ли у вас дети?)	Узнать больше о клиенте		#сегментация клиентов
5	Сколько времени вы тратите (на процесс, который вы улучшаете)?	Узнать больше о контексте	Это поможет вам определить масштаб проблемы	#сегментация клиентов #подтверждение проблемы
6	Во сколько денег вам обходится (проблема, которую вы решаете)?	Узнать больше о контексте	Это поможет вам определить масштаб проблемы	#сегментация клиентов #исследование проблемы
7	Вам сложно справиться (с проблемой)?	Узнать больше о контексте		#подтверждение проблемы
8	Насколько важно для вас найти решение (проблемы)?	Узнать больше о контексте	Это поможет вам определить масштаб проблемы	#подтверждение проблемы
9	Когда вы в последний раз сталкивались (с проблемой)?	Узнать больше о контексте		#подтверждение проблемы
10	Расскажите, когда вы в последний раз использовали (процесс, который вы улучшаете)	Узнать больше о контексте		#подтверждение проблемы



ВОПРОС		ЦЕЛЬ	ПРИМЕЧАНИЕ	ТЕГИ
11	Во сколько вам обходится эта проблема, если измерять в деньгах (во времени)?	Узнать больше о контексте	Это поможет вам оценить масштаб проблемы	#подтверждение проблемы
12	Если бы у вас было (лучшее) решение этой проблемы, что бы это значило для вас?	Узнать больше о ценности решения	Это поможет вам оценить масштаб проблемы	#подтверждение проблемы
13	Что бы изменилось, если бы у вас не было этой проблемы?	Узнать больше о ценности решения	Это поможет вам оценить масштаб проблемы	#подтверждение проблемы
14	Какая польза есть в наличии этой проблемы?	Узнать, почему решение не может быть принято	Этот странный вопрос может помочь вам найти препятствия для решения	#подтверждение проблемы
15	Что вам было важно в других продуктах, когда вы искали решение?			#исследование проблемы #подтверждение проблемы
16	Как вы думаете, кто (какой тип людей) получит выгоду/пользу от этого продукта?	Узнать больше о контексте	Тут может быть инсайт, как клиент видит себя или контекст проблемы	#исследование проблемы
17	Какая часть вашего дня самая трудная?	Узнать больше о контексте		#исследование проблемы
18	Какие задачи вы выполняете в течение дня?	Узнать, чего хочет достичь заказчик		#исследование проблемы
19	Какие проблемы затрудняют выполнение ваших задач?	Исследовать проблему		#исследование проблемы
20	Как вы сейчас решаете эти проблемы?	Узнать, какие альтернативные решения использует заказчик	Если альтернативных решений нет, возможно, что эти проблемы не являются важными	#исследование проблемы



ВОПРОС		ЦЕЛЬ	ПРИМЕЧАНИЕ	ТЕГИ
21	Какие задачи занимают у вас больше всего времени?	Узнать больше о контексте		#исследование проблемы
22	Что бы облегчило вашу жизнь?	Исследовать проблему	Заказчик может описать проблемы, которые необходимо решить	#исследование проблемы
23	Что самое сложное в том, чтобы быть (демографический статус/должность)?	Исследовать проблему		#исследование проблемы
24	Ваши самые большие профессиональные обязанности/цели?	Узнать больше о контексте		#исследование проблемы
25	Ваши самые большие личные обязанности/цели?	Узнать больше о контексте		#исследование проблемы
26	Вы знаете кого-нибудь, кто ищет такого рода решение? А что насчет вас? Почему?		Переадресация упрощает получение честного личного решения	#исследование проблемы
27	Кто еще из ваших знакомых сталкивается с такой проблемой?			#исследование проблемы #подтверждение проблемы
28	Когда вы в последний раз обсуждали эту проблему с другими? О чем вы говорили?			#исследование проблемы #подтверждение проблемы
29	Перечислите последние три раза, когда вы сталкивались с этой проблемой?			#исследование проблемы #подтверждение проблемы
30	Опишите, что произошло, когда вы в последний раз столкнулись с этой проблемой?			#исследование проблемы #подтверждение проблемы



ВОПРОС	ЦЕЛЬ	ПРИМЕЧАНИЕ	ТЕГИ
31 Вы когда-нибудь изучали другие решения своей проблемы?	Понять, как клиент решает свою проблему		#исследование проблемы #подтверждение проблемы
32 У вас есть бюджет на решение этой проблемы?		Понимание ценности проблемы	#исследование проблемы #подтверждение проблемы
33 Как часто вы сталкивались с этой проблемой в прошлом (неделя/месяц/год)?	Получить больше примеров возникшей проблемы		#исследование проблемы #подтверждение проблемы
34 Что можно сделать, чтобы улучшить ваш опыт с данным процессом?	Узнать больше о контексте		#исследование проблемы #подтверждение проблемы
35 Пять «Почему»		Используйте этот прием как можно чаще, чтобы разобраться в деталях	#исследование проблемы #процесс интервью
36 Какие подобные продукты вы еще пробовали?	Узнать, какие альтернативы пробовал заказчик	Вы можете задать этот вопрос о конкурирующем продукте	#исследование продукта
37 Какой у вас был опыт с другими подобными продуктами?	Узнать, что клиентам нравится или не нравится в конкурирующих продуктах	Вы можете задать этот вопрос напрямую о конкурирующем продукте	#исследование продукта
38 Что должен предложить конкурирующий продукт, чтобы заставить вас переключиться на него?	Узнать приоритеты функций		#исследование продукта
39 Какую альтернативу вы бы использовали?	Узнать, какие альтернативные решения известны		#исследование продукта
40 Каким продуктом вы бы пользовались, которого еще не существует?	Исследовать потенциальные возможности	Клиенты будут придумывать ответы. Важно спрашивать, почему этот продукт решит их задачу	#исследование продукта



ВОПРОС		ЦЕЛЬ	ПРИМЕЧАНИЕ	ТЕГИ
41	Как вы думаете, что можно сделать, чтобы помочь вам с решением (вашей проблемы)?	Исследовать потенциальные возможности	Клиенты будут придумывать ответы. Важно спрашивать, почему этот продукт решит их задачу	#исследование продукта
42	Каким должно быть идеальное решение проблемы?	Исследовать потенциальные возможности	Клиенты будут придумывать ответы. Важно спрашивать, почему этот продукт решит их задачу	#исследование продукта
43	Если бы вы могли мгновенно получить любое решение проблемы, каким бы оно было?	Исследовать потенциальные возможности	Клиенты будут придумывать ответы. Важно спрашивать, почему этот продукт решит их задачу	#исследование продукта
44	Что самое сложное (в процессе, который вы улучшаете)?	Узнать больше о контексте		#исследование продукта
45	Что вы сейчас делаете, чтобы решить эту проблему / получить эту ценность?	Узнать, какие альтернативные решения известны		#исследование продукта
46	Что вам нравится (не нравится) в конкурирующем продукте или решении?	Узнать приоритеты функций		#исследование продукта
47	Чего вы ожидали, когда покупали товар?			#исследование продукта
48	Как этот продукт, по вашему мнению, соотносится с конкурирующими решениями?			#исследование продукта
49	Где (как) вы искали решение своей проблемы?			#исследование продукта
50	Можете ли вы описать шаги, которые вы прошли при покупке этого продукта?		Вы можете задать этот вопрос о конкурирующем продукте	#исследование продукта



ВОПРОС		ЦЕЛЬ	ПРИМЕЧАНИЕ	ТЕГИ
51	Вас расстраивает решение, которое вы используете в настоящее время?			#проверка продукта #исследование продукта
52	Что заставило вас купить этот продукт в первый раз?	Получить инсайты, насколько хорошо работают маркетинг и реклама для привлечения новых клиентов	Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#проверка продукта
53	Вы бы порекомендовали этот продукт другим? Да/Нет? Почему?	Узнать приоритеты функций	Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#проверка продукта
54	Если бы вы больше не могли использовать этот продукт, как бы вы себя чувствовали?	Проверить соответствие продукт/рынок	Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#проверка продукта
55	Какую альтернативу (если есть) вы рассматриваете, если бы этот продукт больше не был доступен?	Определить приоритет в альтернативе	Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#проверка продукта
56	Вы кому-нибудь рекомендовали этот продукт?	Узнать, нравится ли им продукт настолько, чтобы рекомендовать его		#проверка продукта
57	Как вы описываете этот продукт, когда рекомендуете его?	Узнать, как клиент описывает продукт		#проверка продукта
58	Что вы думаете об этом продукте?		Это намеренно открытый вопрос. Послушайте, говорит клиент о желании использовать продукт или о том, как его можно улучшить	#проверка продукта
59	(Как) этот продукт решит вашу проблему?	Узнать об ожиданиях	Инсайты об ожиданиях клиентов	#проверка продукта
60	Что бы вас побудило попробовать этот продукт?	Узнать об ожиданиях	Инсайты об ожиданиях клиентов	#проверка продукта



ВОПРОС	ЦЕЛЬ	ПРИМЕЧАНИЕ	ТЕГИ
61 Вы бы когда-нибудь использовали этот продукт?	Узнать об ожиданиях	Инсайты об ожиданиях клиентов	#проверка продукта
62 Мы думаем начать с 10 тестовых пользователей на следующей неделе. Вы хотите быть в этом списке?	Узнать, насколько важно для клиента это решение		#проверка продукта
63 Что в настоящее время помешало бы вам использовать этот продукт, если бы он стал доступен?		Инсайты об улучшении продукта и потенциальных препятствиях (бюджет, время, восприятие ценности продукта, конкурирующий продукт и т. д.)	#проверка продукта
64 Этот продукт стоит X рублей. Вы хотите его купить?	Узнать, насколько важно для клиента это решение	Инсайты о готовности клиентов расходовать свой бюджет на продукт. Задавая этот вопрос, вы можете услышать ключевые идеи, о которых иначе не услышали бы	#проверка продукта
65 Вы видите себя покупающим этот товар?			#проверка продукта
66 Сколько вы платите за текущее решение?		Помогает оценить возможности	#проверка продукта #подтверждение проблемы
67 Что заставило вас переключиться на этот продукт?	Узнать, что помогло покупателю решиться на покупку	Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#оптимизация продукта
68 Что вам больше всего нравится в этом продукте?	Узнать, что нравится клиентам	Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#оптимизация продукта
69 Как мы можем улучшить продукт, чтобы он лучше отвечал вашим потребностям?			#оптимизация продукта
70 Как бы вы улучшили этот продукт?	Узнать о приоритетах		#оптимизация продукта





	ВОПРОС	ЦЕЛЬ	ПРИМЕЧАНИЕ	ТЕГИ
71	Что бы вы хотели рассказать своим друзьям об этом продукте?			#оптимизация продукта
72	Что может улучшить ваш опыт использования продукта?			#оптимизация продукта
73	Что побуждает вас продолжать использовать этот продукт?		Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#оптимизация продукта
74	Что самое сложное в использовании этого продукта?		Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#оптимизация продукта
75	Какие функции вы хотели бы иметь в продукте?		Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#оптимизация продукта
76	Что вам больше всего нравится в этом продукте?	Узнать, какие аспекты не нравятся клиентам	Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#оптимизация продукта #исследование продукта
77	Что вас больше всего удивило, когда вы использовали этот продукт?		Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#оптимизация продукта #проверка продукта
78	Вы можете показать, как вы используете продукт?	Узнать, как используется продукт и возникают проблемы	Важный вопрос, который показывает ожидания пользователя	#оптимизация продукта #проверка продукта
79	С каким разочарованием вам помог справиться этот продукт?	Узнать, какую критическую задачу решает продукт	Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#оптимизация продукта #проверка продукта #исследование проблемы
80	[Резюмируйте ключевые выводы] – это точно?	Уточнить полученные данные	Делайте это на протяжении всего интервью, чтобы убедиться, что вы точно понимаете информацию	#процесс интервью



ВОПРОС	ЦЕЛЬ	ПРИМЕЧАНИЕ	ТЕГИ
81 Исходя из ваших ответов, X действительно сложно, а Y – нет. Все верно?	Уточнить полученные данные	Делайте это на протяжении всего интервью, чтобы убедиться, что вы точно понимаете информацию	#процесс интервью
82 Похоже, что X важен для вас, а Y – нет. Все верно?	Уточнить полученные данные	Делайте это на протяжении всего интервью, чтобы убедиться, что вы точно понимаете информацию	#процесс интервью
83 Есть что-нибудь, о чем вам важно сказать, а я не спросил?	Дополнить полученные данные	Делайте это на протяжении всего интервью, чтобы убедиться, что вы точно понимаете информацию	#процесс интервью
84 Не могли бы вы рассказать мне больше о X?	Копнуть глубже в ответ		#процесс интервью
85 Что побуждает вас говорить это?	Копнуть глубже в ответ		#процесс интервью
86 Можете ли вы помочь мне понять ваш ход мыслей?	Копнуть глубже в ответ		#процесс интервью
87 Какие еще варианты вы рассматривали?	Погрузиться в процесс принятия решений		#процесс интервью
88 Что еще? Что бы вы еще дополнили?	Получить больше примеров		#процесс интервью
89 Продолжайте...	Копнуть глубже в ответ		#процесс интервью
90 Почему вы сделали это (этот выбор)?			#процесс интервью



ВОПРОС		ЦЕЛЬ	ПРИМЕЧАНИЕ	ТЕГИ
91	Итак, вы говорите (повторите то, что сказал покупатель, и сделайте паузу)...		Без вопроса повторите то, что сказал клиент. Так вы побуждаете его продолжить ответ	#процесс интервью
92	Хотели бы вы быть в курсе того, как развивается продукт?			#процесс интервью #подтверждение проблемы #проверка продукта
93	Вы знаете кого-нибудь еще, у кого также может быть эта проблема, и я мог бы задать аналогичные вопросы?			#процесс интервью #подтверждение проблемы
94	Могу я связаться с вами, если у меня возникнут дополнительные вопросы?			#процесс интервью #подтверждение проблемы #проверка продукта
95	Как люди описывали вам продукт, когда рассказывали вам о нем?	Узнать, какие слова используют клиенты, когда описывают продукт	Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#маркетинговая проверка
96	Кто-нибудь рассказывал вам об этом продукте?		Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#маркетинговая проверка
97	Что вы в последний раз увидели или услышали об этом продукте, что побудило вас его купить?	Узнать, что помогло покупателю решить на покупку	Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#маркетинговая проверка #оптимизация продукта
98	Как вы узнали об этом продукте?		Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#маркетинговая проверка #оптимизация продукта
99	Как бы вы искали этот продукт в Google?	Узнать, какие поисковые запросы использует клиент	Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#маркетинговая проверка #оптимизация продукта
100	Что именно побудило вас попробовать продукт, после того как кто-то описал его вам?	Узнать, какой ключ помогает клиенту принять решение	Вы можете задать этот вопрос и о конкурирующем продукте	#маркетинговая проверка #оптимизация продукта

