Customer Development

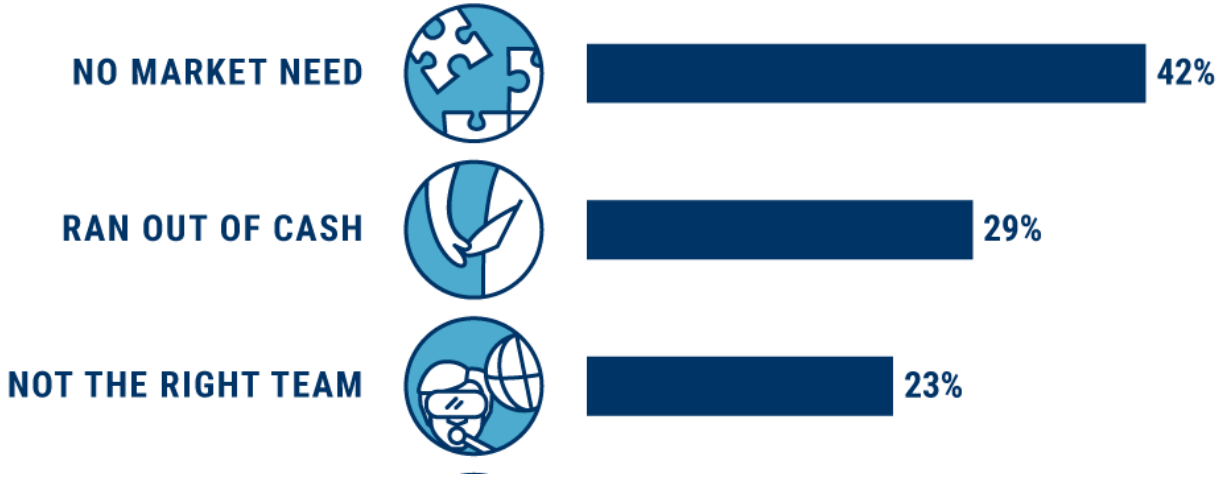
Softville

RECAPITULANDO

Customer Development

"É uma metodologia para construir startups e novos modelos de negócios"

The Top 20 Reasons Startups Fail



CB Insights, 2018: https://www.cbinsights.com/research/startup-failure-reasons-top/

CB INSIGHTS

BUSINESS MODEL GENERATION
Alexander Osterwalder

+

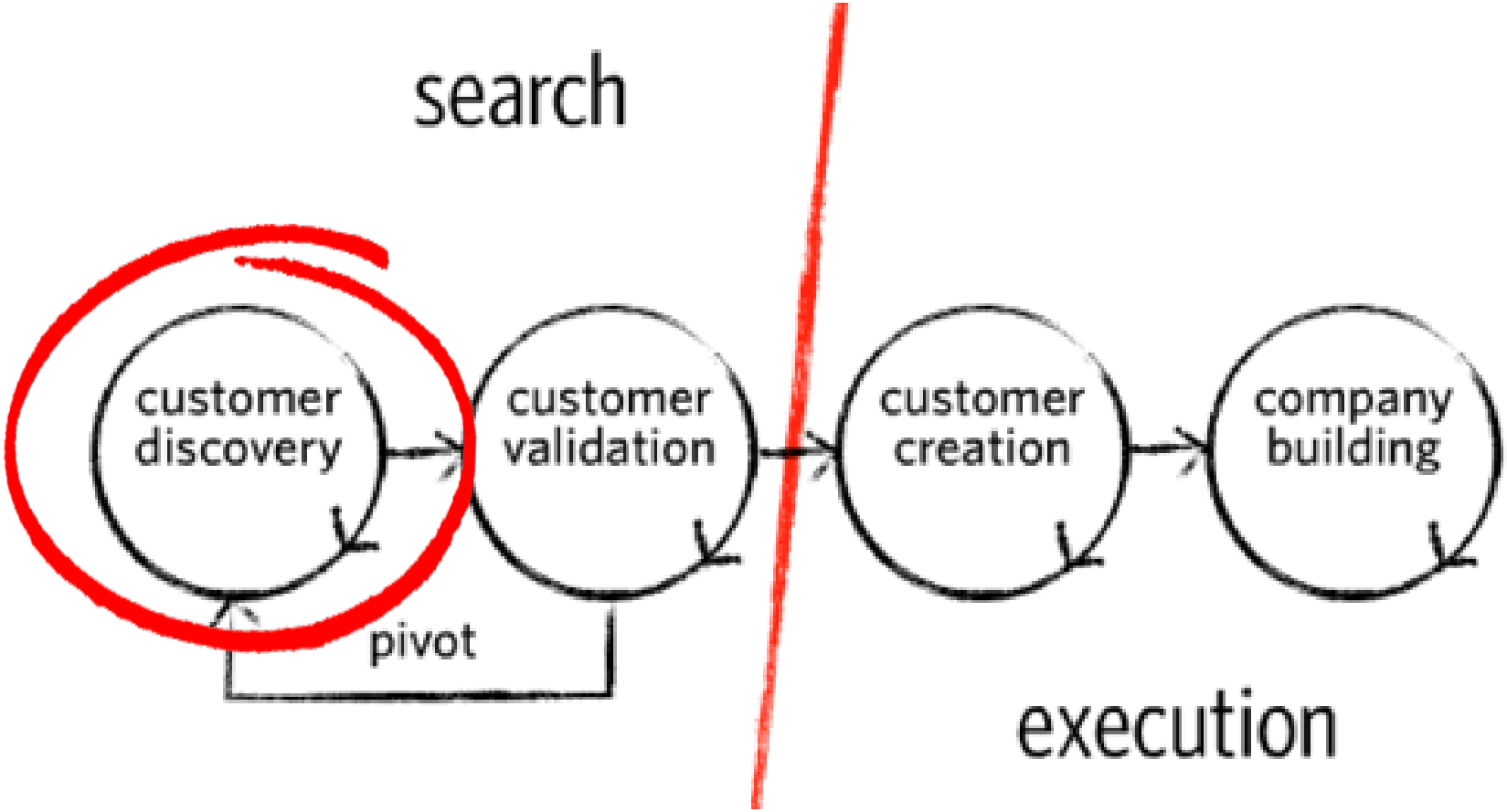
CUSTOMER DEVELOPMENT
Steve Blank

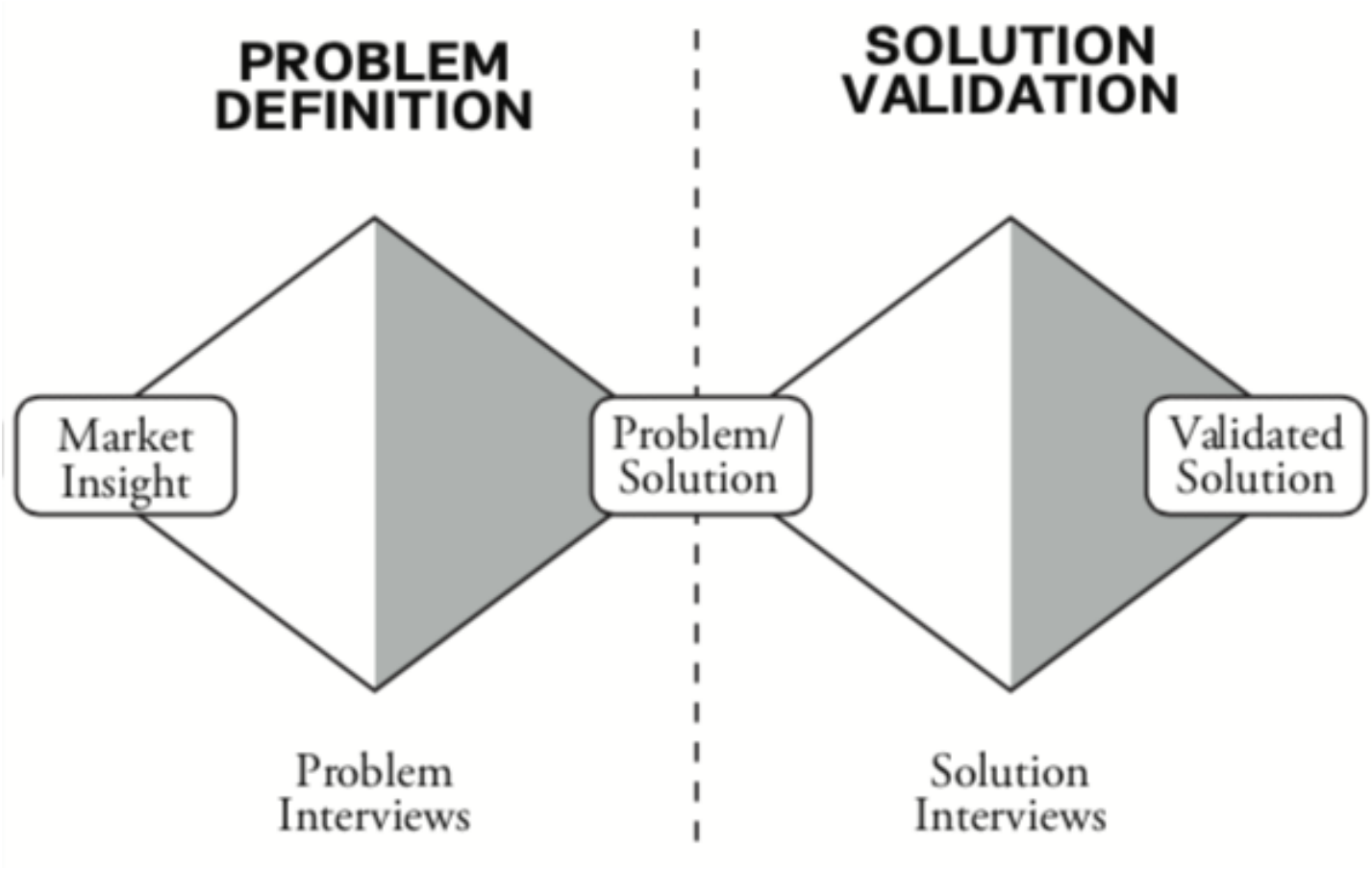
+

AGILE ENGINEERING, MVP & INNOVATION ACCOUNTING
Eric Ries

=

THE LEAN STARTUP


search
customer discovery
customer validation
customer creation
company building
pivot
execution


PROBLEM DEFINITION
SOLUTION VALIDATION
Market Insight
Problem/ Solution
Validated Solution
Problem Interviews
Solution Interviews

EXPERTS

FRANK cake bar

então colocamos todas as respostas
juntas e ficou claro que todos

Pontos-chave

- Até que nível de entendimento dos clientes precisamos chegar?
- O que saberemos se não formos atrás de clientes reais?
- Clientes nem sempre sabem dizer o que precisam
- Importante cruzar informações
- A forma como você pergunta faz toda a diferença
- A importância dos "jobs to be done"
- O que o Mcdonald's faz é o mesmo que o Starbucks faz?
- Quem são meus concorrentes diretos e indiretos?
- O sucesso não está relacionado com quem sabe mais, mas quem aprende mais rápido
- O que fazer para ter resultados? De que modo eles aumentaram as vendas?

ENTREVISTAS

Get Out of the Building

'There are no facts inside your building, so get the heck outside'

- Steve Blank

TALK TO CUSTOMERS? WHAT DO CUSTOMERS HAVE TO DO WITH THE PRODUCTS WE EVENTUALLY WANT THEM TO BUY?
TOM FISH BURNE

Entrevistas

? ? ? ?

Quantas entrevistas são suficientes?

Entrevistas

25 50 75 100

QUALITATIVO

QUANTITATIVO

Preparando as entrevistas

- Quais são as questões mais importantes?
- Teste com seus colegas
- Um guia, não um script
- Teste o preço
- Observação pode ser tão poderoso como questões

- Entrevistas cara-a-cara
- **Um entrevistado por vez** 💩
- Leve alguém para anotar
- Esteja preparado para ouvir o que você não quer

Entrevistando

- Faça-os contar uma história
- Faça perguntas abertas
- Procure por soluções (**concorrentes**)
- Entenda as prioridades
- Ouça, não fale
- Siga seu instinto
- Confirme suas descobertas
- **Não fale sobre funcionalidades** 💩
- Não saia da entrevista sem indicações

Protocolo para entrevistar

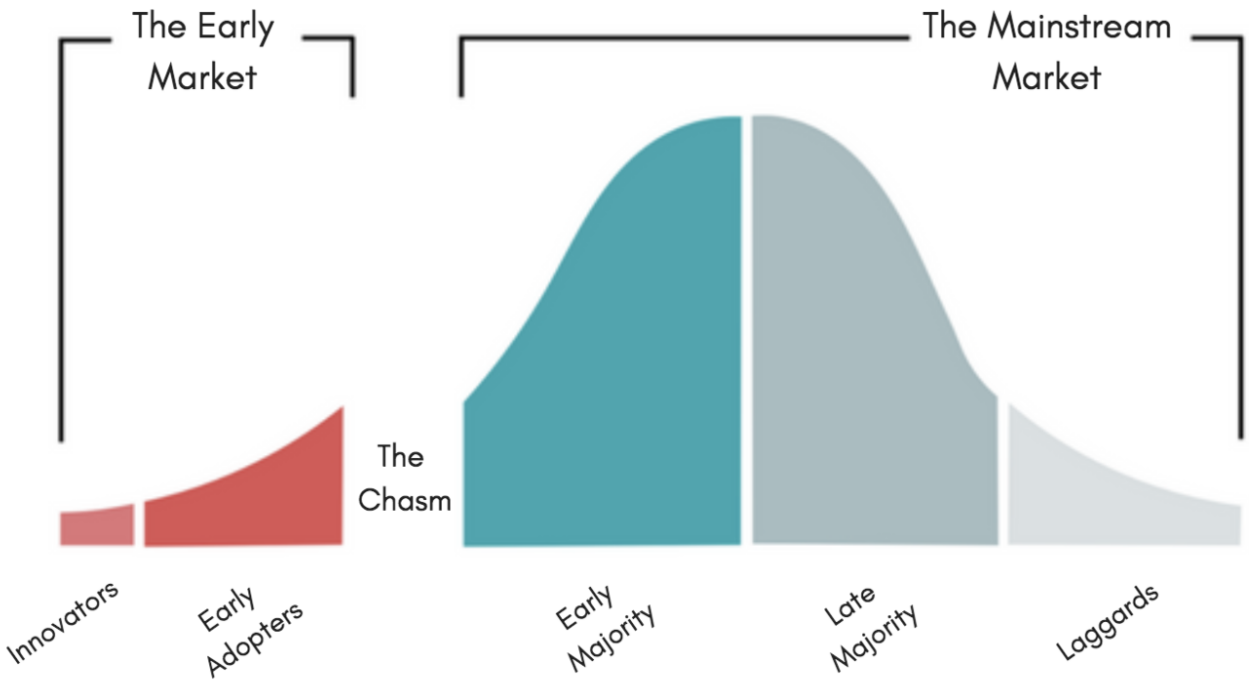
1. Rapport: Conexão com o entrevistado
2. Resumo: Fale o que você está fazendo, um resumo, não fale sobre funcionalidades!
3. Entrevista: Por isso, gostaria de saber...

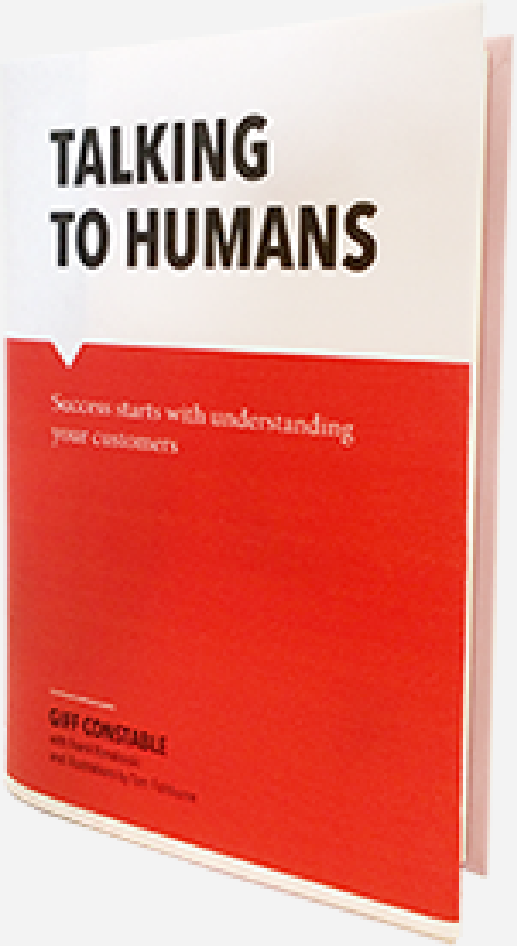
Dicas B2B para conseguir entrevistas

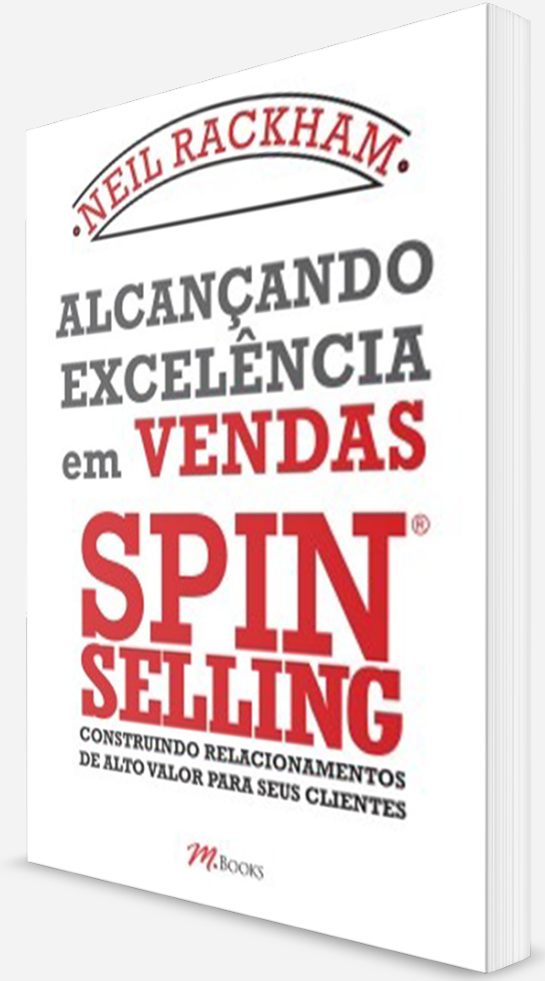
- Associações
- Conferências e eventos
- Linkedin
- E-mail
- Secretárias

The Chasm

from *Crossing the Chasm* by Geoffrey A. Moore




TALKING
TO HUMANS
Success starts with understanding
your customers
GUY CONSTABLE


NEIL RACKHAM
ALCANÇANDO
EXCELÊNCIA
em VENDAS
SPIN®
SELLING
CONSTRUINDO RELACIONAMENTOS
DE ALTO VALOR PARA SEUS CLIENTES
M.BOOKS