Составление вопросов

**Вопрос 1 (открытый)**

* **Интервьюер:**

**"Какие основные цели вы хотите достичь с помощью нового интернет-магазина?"**

* Заказчик:

"Основных целей несколько:

Увеличить количество онлайн-заказов до 60% от общего числа (сейчас это около 20%)

Сократить количество звонков в колл-центр, чтобы операторы могли сосредоточиться на сложных вопросах.

Повысить средний чек за счет перекрестных продаж (например, предлагать напитки или десерты).

Создать удобный инструмент для постоянных клиентов, чтобы они могли легко повторять любимые заказы."

* Интервьюер (фиксирует):

"Цели: увеличение онлайн-заказов до 60%, сокращение звонков, повышение среднего чека, удобство для постоянных клиентов."

**Вопрос 2 (открытый)**

* **Интервьюер:**

**"Кто ваша целевая аудитория, и какие особенности их поведения нужно учесть при разработке сайта?"**

* Заказчик:

"У нас три основные группы:

Молодые профессионалы (25–35 лет) — активно пользуются смартфонами, ценят скорость и удобство оплаты.

Семьи с детьми (30–45 лет) — заказывают большие порции, важна безопасность оплаты и отслеживание доставки.

Студенты (18–24 лет) — ищут скидки, любят акции и часто заказывают поздно вечером.

Особенности: быстрый поиск, удобная навигация, интуитивный интерфейс."

* Интервьюер (фиксирует):

"ЦА: молодые профессионалы, семьи, студенты. Особенности: мобильность, акции, простота использования."

**Вопрос 3 (закрытый)**

* **Интервьюер:**

**"Планируете ли вы интеграцию сайта с существующей системой управления заказами или кухней?"**

* Заказчик:

"Да, интеграция крайне важна. У нас есть CRM-система, которая обрабатывает заказы. Новый сайт должен быть полностью интегрирован с ней:

Автоматическая передача заказов на кухню.

Синхронизация меню (если ингредиент закончился, позиция исчезает).

Аналитика по заказам: сколько оформлено, популярные позиции, средний чек."

* Интервьюер (фиксирует):

"Интеграция с CRM: автоматизация заказов, синхронизация меню, аналитика."

**Вопрос 4 (уточняющий)**

* **Интервьюер:**

**"Какие способы доставки должны быть доступны на сайте?"**

* Заказчик:

"Мы хотим предложить два варианта:

Курьерская доставка (с возможностью выбора времени).

Самовывоз из любой нашей пиццерии. Также важно добавить возможность отслеживания статуса заказа."

* Интервьюер (фиксирует):

"Способы доставки: курьер, самовывоз. Отслеживание статуса заказа."

**Вопрос 5 (открытый)**

* **Интервьюер:**

**"Какие функции личного кабинета пользователя будут наиболее важны для ваших клиентов?"**

* Заказчик:

"Важны такие функции:

История заказов.

Возможность быстро повторить любимый заказ.

Настройка предпочтений (например, часто заказываемые напитки).

Бонусная программа с накоплением баллов."

Интервьюер (фиксирует):

"Личный кабинет: история заказов, повтор заказа, бонусы."

**Вопрос 6 (закрытый)**

* **Интервьюер:**

**"Будет ли сайт доступен только на одном языке или потребуется многоязычная поддержка?"**

* Заказчик:

"Пока достаточно русского языка. Но если сайт покажет хорошие результаты, мы рассмотрим добавление английского для туристов."

* Интервьюер (фиксирует):

"Язык: русский. Возможность добавления английского в будущем."

**Вопрос 7 (уточняющий)**

* **Интервьюер:**

**"Какие методы оплаты необходимо** реализовать?"

* Заказчик:

"Нам нужны следующие способы:

Оплата банковской картой онлайн.

Оплата наличными при получении.

Оплата через электронные кошельки (например, Apple Pay, Google Pay)."

* Интервьюер (фиксирует):

"Методы оплаты: карта, наличные, электронные кошельки."

**Вопрос 8 (открытый)**

* **Интервьюер:**

**"Какие элементы дизайна или стиля вы хотели бы видеть на сайте, чтобы он соответствовал имиджу вашей сети пиццерий?"**

* Заказчик:

"Мы хотим современный, но уютный дизайн. Важно использовать наш фирменный стиль: красный, белый и черный цвета. Также нужен акцент на фотографиях пиццы — они должны выглядеть аппетитно."

* Интервьюер (фиксирует):

"Дизайн: современный, уютный, фирменные цвета, аппетитные фото."

**Вопрос 9 (уточняющий)**

* **Интервьюер:**

**"Есть ли у вас предпочтения по платформе или технологии, на которой должен быть разработан сайт?"**

* Заказчик:

"Нет строгих требований, но сайт должен быть адаптивным и работать быстро. Если есть возможность использовать популярные CMS (например, WordPress), это было бы удобно для дальнейшего управления."

* Интервьюер (фиксирует):

"Технологии: адаптивность, быстродействие, CMS (WordPress)."

**Вопрос 10 (закрытый)**

* **Интервьюер:**

**"Каковы ваши ожидания по срокам запуска проекта и бюджету?"**

* Заказчик:

"Мы хотели бы запустить сайт через 3 месяца. Что касается бюджета, мы готовы выделить до 500 тысяч рублей, включая разработку, дизайн и интеграцию."

* Интервьюер (фиксирует):

"Сроки: 3 месяца. Бюджет: до 500 тыс. рублей."

Выводы о полноте информации:

**Выводы о полноте информации:**

* Информация собрана полностью. Заказчик дал четкие ответы на все ключевые вопросы.

Моменты, требующие уточнения:

* Подробности бонусной программы (как начисляются и тратятся баллы).
* Конкретные требования к скорости работы сайта (например, время загрузки страниц).
* API для интеграции с CRM (необходимо уточнить формат предоставления).