

INSIGHT

- Deep understanding of the human’s motivations that unlocks the service opportunity



Example “Problem Interview” script

Create a **comfortable atmosphere** for the person to build trust
Find out about the problem asking WHY without referring to a solution (ask them to de-
scribe the problem as specific as possible).

Esimerkki ”Ongelmahaastattelu”

Luo henkilölle mukava ilmapiiri luottamuksen rakentamiseksi
Tutustu haastateltavan ongelmaan kysymällä MIKSI, viittaamatta ratkaisuun (pyydä heitä
kuvaamaan ongelma mahdollisimman tarkasti).

Can you please describe your experience? Kuvaile kokemustasi?
Why did they feel like that? Miksi heistä tuntui siltä?
How could your experience be improved? Miten kokemustasi voitaisiin parantaa?

#interviews #haastatella	Situation / What happend, as concrete as possible Tilanne / Mitä tapahtui, niin konkreettisesti kuvattuna kuin mahdollista	Thinks & Feels Ajattelee ja tuntuu	What needs to be changed? Mitä on muutettava?
1	snow melted, seat was wet	he thought every- body just looks on his butt	wearing more black so people don’t see the spot
2			
3			
4			
5			
6			