



Um Guia Prático para Entrevistas com Clientes e Usuários

Este guia prático oferece insights valiosos para conduzir entrevistas eficazes com clientes e usuários, baseando-se em experiência prática e referências de livros renomados.



por **Giampaolo Lepore**



A Importância das Entrevistas

Entender o Cliente

As entrevistas com clientes são essenciais para entender suas necessidades, motivações e comportamentos, fornecendo insights valiosos para o desenvolvimento de produtos e estratégias de marketing.

Superar Desafios

A pandemia destacou a importância crucial do contato com os clientes, revelando a necessidade de entender suas novas motivações e como eles buscam progredir em um cenário em constante mudança.



O Que Evitar em Entrevistas

Evite Enviesar

Evite apresentar sua ideia ou solução no início da entrevista, pois isso pode enviesar as respostas do cliente.

Perguntas Hipotéticas

Evite perguntas hipotéticas como "você usaria?", "você gostaria?", pois elas podem não refletir o comportamento real do cliente.

Generalizações

Evite perguntas que começam com "Eu geralmente...", "Eu sempre...", pois elas podem ser vagas e não fornecer informações específicas.

Elogios Excessivos

Evite elogios excessivos, pois eles podem não ser úteis para obter insights genuínos do cliente.

Falsas Reclamações

Identifique as "falsas reclamações" e busque entender o comportamento real do cliente, questionando suas tentativas de resolução.



Preparando Entrevistas Eficazes

1

Defina o Objetivo

Determine o objetivo da entrevista, seja para lançar um novo produto, entender o motivo de saída de clientes ou analisar o engajamento dos funcionários.

2

Crie uma Matriz CSD

Crie uma matriz CSD (Certezas, Suposições e Dúvidas) para organizar suas informações e identificar as áreas que precisam de mais investigação.

3

Priorize as Perguntas

Priorize as 10-15 perguntas mais importantes para a primeira rodada de entrevistas, garantindo que você aborde as principais suposições e dúvidas.

4

Identifique os 3 Grandes Aprendizados

Defina os 3 grandes aprendizados que você deseja obter de cada entrevista, garantindo que você obtenha as informações mais relevantes para o seu objetivo.



Princípios para Perguntas Eficazes



Observar Comportamentos

Faça perguntas que exploram o que o cliente já fez, como "Qual foi a última vez que você fez X?" ou "O que você já tentou para resolver isso?".



Entender o Contexto

Faça perguntas que exploram o momento em que a ação ocorreu, como "Pode me falar um pouco mais sobre quando X aconteceu?" ou "Me conta sobre o que você está fazendo para melhorar isso?".



Entrar à Fundo em Motivações

Faça perguntas que exploram o porquê do comportamento, como "Por que X te incomoda?" ou "Quais as consequências disso?".



Exemplos de Perguntas

1

Quebra-Gelo

Comece com uma pergunta que permita entender a visão de mundo do entrevistado, como "Me conte mais sobre..." ou "Pode me falar um pouco sobre como você conheceu a empresa/serviço?".

2

Comportamentos

Faça perguntas como "Qual foi a última vez que aconteceu X, Y, Z?" ou "O que você já tentou para resolver isso?".

3

Contexto

Faça perguntas como "Pode me falar um pouco mais quando X, Y, Z aconteceu?" ou "Me conta sobre o que você está fazendo para melhorar isso?".

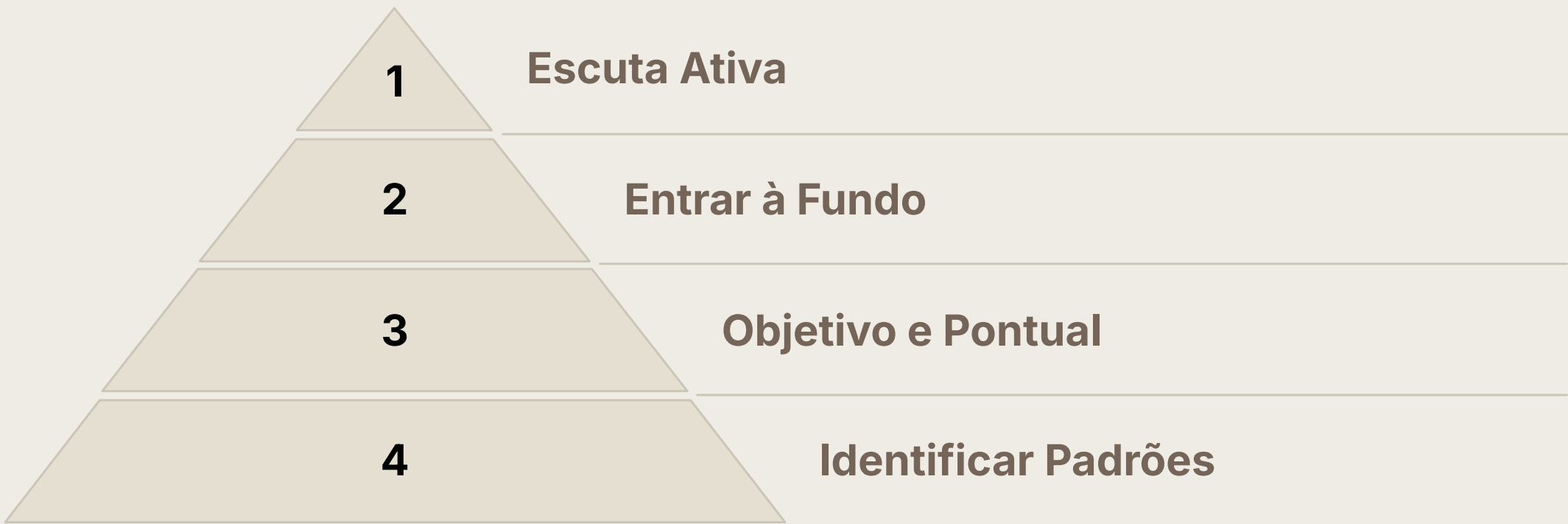
4

Motivações

Faça perguntas como "Por que X te incomoda?" ou "Quais as consequências disso?".



Dicas Finais para Entrevistas Eficazes



Pratique a escuta ativa, formulando perguntas com base no que o cliente disse. Entre à fundo nas respostas, buscando informações mais detalhadas. Seja objetivo e pontual, especialmente ao entrevistar clientes que estão saindo do serviço. Identifique padrões nas respostas para determinar quando parar com as entrevistas.



Conclusão

1	Entenda o Cliente
2	Evite Enviesar
3	Planeje Eficazmente
4	Faça Perguntas Eficazes

As entrevistas com clientes são uma ferramenta poderosa para o sucesso de qualquer negócio. Ao entender os princípios, evitar erros comuns, planejar cuidadosamente e formular perguntas eficazes, você estará pronto para obter insights valiosos e tomar decisões estratégicas.



Próximos Passos

1

Pratique

Comece a praticar as técnicas de entrevista com clientes e usuários, observando os resultados e ajustando sua abordagem.

2

Compartilhe

Compartilhe este guia com sua equipe e incentive a realização de entrevistas regulares para obter insights valiosos.

3

Explore

Explore os recursos adicionais da SBC (Skeptical But Curious School) e continue aprendendo sobre as melhores práticas de entrevista.

Recursos Adicionais

Para complementar este guia, acesse a SBC (Skeptical But Curious School) e explore os vídeos adicionais no canal, como o que aborda a concorrência.

