

¿CÓMO FORMULAR PREGUNTAS?

PREGUNTAS TIPO QUE FUNCIONAN	MIS PREGUNTAS
HÁBLAME SOBRE LA ÚLTIMA VEZ QUE...	
CUÉNTAME CÓMO FUNCIONA...	
CUÁLES SON LOS 3 MAYORES RESTO A LOS QUE TE TIENES QUE ENFRENTAR EN LA SITUACIÓN ?	
QUÉ HERRAMIENTA UTILIZAS PARA...?	
PORQUE? PARA QUE?	
CUÁNDO EMPEZASTE A UTILIZAR LA HERRAMIENTA X, QUÉ ESPERABAS DE ELLA?	
QUÉ HACES CUANDO TE ENFRENTAS A X, HAS INTENTADO SOLUCIONARLO?	
QUÉ OTRA PERSONAS SUFREN ÉSTE PROBLEMA?	

DURANTE

BIENVENIDA (SIENTA LAS BASES DE LA ENTREVISTA)	2 MiN	
RECOPIA INFORMACIÓN (TESTEA SEGMENTO DE CLIENTES)	2 MiN	
CUENTA UNA HISTORIA (CONTEXTUALIZA EL PROBLEMA)	2 MiN	
CLASIFICACIÓN DEL PROBLEMA (TESTEA PROBLEMA)	4 MiN	
EXPLORA VISIÓN DEL CLIENTE	15 MiN	
CONCLUSIÓN (PARAFRASEA Y PREGUNTA)	2 MiN	
DOCUMENTA RESULTADOS (CINCO LECCIONES APRENDIDAS)	5 MiN	

iDENTiFiCAR EARLYADAPTERS

COMO SE HA COMENTADO CON ANTERIORIDAD, EN LO QUE TE TIENES QUE CENTRAR EN ESTE MOMENTO DEL PROCESO ES EN CUANTO ES DE NECESARIO EL PROBLEMA PARA TU POSIBLE CLIENTE. PERO BIEN, DIRÁS ¿CÓMO MIDO EL GRADO DE NECESIDAD? ¿CÓMO SÉ QUE UN PROBLEMA ES MÁS IMPORTANTE QUE OTRO? ¿Y CUÁNTO MÁS?.

A CONTINUACIÓN, TE PRESENTO UNA HERRAMIENTA SIMPLE DE UTILIZAR. SE REALIZA AL FINALIZAR CADA ENTREVISTA. CON ELLA SE LE DA UN PESO A CADA UNA DE LAS RESPUESTAS PARA CUANTIFICAR CÓMO HA IDO LA ENTREVISTA Y SI EL PROBLEMA ES NECESARIO PARA TU CLIENTE. HAZTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS AL FINALIZAR CADA ENTREVISTA, AL FINAL SUMA LA PUNTUACIÓN.

1. ¿HA CLASiFiCADO EL ENTREVISTADO LOS PROBLEMAS PRESENTADOS CON ÉXiTO?

SÍ	ALGO	NO
EL ENTREVISTADO HE CLASiFiCADO LOS PROBLEMAS CON GRAN iNTERÉS (iNDEPENDiENTEMENTE DE LA CLASiFiCACIÓN QUE HAYA OFRECiDO).	NO PODÍA DECiDiR QUÉ PROBLEMA ERA REALMENTE CONFLiCTiVO, PERO ESTABA MUY iNTERESADO EN LOS PROBLEMAS.	LE HA COSTADO MUCHO TRABAJO O HA PASADO MÁS TiEMPO HABLANDO DE OTROS PROBLEMAS QUE TUViERA.
10 PUNTOS	5 PUNTOS	0 PUNTOS

2. ¿ESTÁ iNTENTANDO EL ENTREVISTADO SOLUCiONAR LOS PROBLEMAS O LA HA iNTENTADO EN EL PASADO?

SÍ	ALGO	NO
ESTÁ TRATANDO DE RESOLVER EL PROBLEMA CON EXCEL Y FAXES. ES POSiBLE QUE HAYAS ENCONTRADO UNA MiNA DE ORO.	PASA ALGO DE TiEMPO SOLUCiONANDO EL PROBLEMA, PERO CONSiDERA QUE ES EL PRECiO A PAGAR POR HACER SU TRABAJO. NO ESTÁ TRATANDO DE RESOLVERLO.	NO DEDiCA NADA DE TiEMPO A PENSAR EN EL PROBLEMA. LE PARECE BiEN EL ESTADO ACTUAL DE LAS COSAS. NO ES UN GRAN PROBLEMA.
10 PUNTOS	5 PUNTOS	0 PUNTOS

3. ¿ESTABA EL ENTREVISTADO iNTERESADO Y ViNCULADO A LO LARGO DE LA ENTREVISTA?

SÍ	ALGO	NO
ESTABA PENDiENTE DE CADA PALABRA, ACABABA TUS FRASES Y NO MiRABA EL SMARTPHONE.	ESTABA iNTERESADO PERO SE DiSTRAÍA DE VEZ EN CUANDO O NO CONTRiBUÍA CON COMENTARIOS A NO SER QUE SE LE SOLiCiTARAN DE FORMA ACTiVA	GiRABA LA CABEZA, MiRABA EL TELÉFONO, ACABÓ CON LA ENTREVISTA ANTES DE TiEMPO O, EN GENERAL, SE LE VEÍA DESCONECTADO, COMO Si TE ESTUViERA HACiENDO UN FAVOR
8 PUNTOS	4 PUNTOS	0 PUNTOS

4. ¿SE HA MOSTRADO DE ACUERDO EL ENTREVISTADO EN CELEBRAR UNA REUNIÓN DE SEGUIMIENTO PARA QUE LE MUESTRES TU SOLUCIÓN?

SÍ, SIN QUE HAYA QUE HABÉRSELO PEDIDO	SÍ, PERO HA HABIDO QUE PEDIRSELO	NO
QUIERE LA SOLUCIÓN PARA "AYER"	ESTÁ INTERESADO EN CELEBRAR UNA SEGUNDA ENTREVISTA PERO, DE REPENTE, SU AGENDA SE HA LLENADO COMPLETAMENTE PARA TODO EL MES.	AMBOS OS DAIS CUENTA DE QUE NO MERECE LA PENA CELEBRAR UNA NUEVA ENTREVISTA PARA MOSTRARLE LA SOLUCIÓN
8 PUNTOS	4 PUNTOS	0 PUNTOS

5. ¿SE HA MOSTRADO EL ENTREVISTADO DISPUESTO A RECOMENDARTE A OTRAS PERSONAS PARA QUE LAS ENTREVISTES?

SÍ, SIN QUE HAYA QUE HABÉRSELO PEDIDO	SÍ, PERO HA HABIDO QUE PEDIRSELO	NO
HA RECOMENDADO A OTRA GENTE A LA QUE PUEDES ENTREVISTAR, DE FORMA ACTIVA, SIN QUE HAYA HABIDO QUE PEDIRSELO	HA SUGERIDO A OTROS AL FINAL DE LA ENTREVISTA, CUANDO SE LE HA SOLICITADO	NO HA PODIDO RECOMENDARTE A NADIE CON EL QUE PODER HABLAR
4 PUNTOS	2 PUNTOS	0 PUNTOS (HAZLE PREGUNTAS ADECUADAS)

6. ¿SE HA OFRECIDO EL ENTREVISTADO A PAGARTE INMEDIATAMENTE POR TU SOLUCIÓN?

SÍ, SIN QUE HAYA QUE HABÉRSELO PEDIDO	SÍ, PERO HA HABIDO QUE PEDIRSELO	NO
SE HA OFRECIDO A PAGARTE SIN QUE SE LO HAYAS TENIDO QUE PEDIR Y HA PUESTO PRECIO A LA SOLUCIÓN	HA OFRECIDO PAGAR POR EL PRODUCTO	NO HA DICHO NADA DE PAGAR POR EL PRODUCTO NI DE USARLO
3 PUNTOS	1 PUNTO	0 PUNTOS (HAZLE PREGUNTAS ADECUADAS)

PARA CALCULAR LA SOLUCIÓN, UNA PUNTUACIÓN DE 31 PUNTOS O MÁS ES BUENA. CALCULA TODAS TUS ENTREVISTAS Y VER QUÉ TIPOS DE CLIENTES O QUÉ DISCREPANCIAS ENCUENTRAS ENTRE ELLOS. PUEDES TENER EN CUENTA LA CLASIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS QUE HAYAS PRESENTADO. PUEDE QUE HAYAS IDENTIFICADO UN NUEVO SEGMENTO DE MERCADO.

EN EL MEJOR DE LOS CASOS HAS CONSEGUIDO PUNTUACIONES MUY ALTAS EN LAS ENTREVISTAS DE UN MISMO GRUPO DE ENTREVISTADOS CON QUE HAN CLASIFICADO LOS PROBLEMAS DE LA MISMA MANERA. POR LO QUE PUEDES HABER ENCONTRADO EL PROBLEMA Y EL MERCADO ADECUADO.