|  |
| --- |
| 滴滴小店 |
| 面谈准备材料 |
| 组员：桑春铨 沈玙帆 沈心友  沈国肖 石玉龙 孙大洋 |

2016-9-16

# 面谈准备材料

## 项目：滴滴小店

## 阅读背景资料

尽可能多地阅读和理解关于被会见者以及他们组织的信息。为获得这种材料通常需要打电话给联系人，向他询问公司的Web站点、当前的年度报告、公司的时事通讯或任何发给公众的解释组织的出版物等信息。

在描述此类材料时，要特别留意组织成员用来描述自己及组织的语言。要设法建立一种共同的词汇，从而最终能用一种被会见者可以理解的方法，通过惯用语表述面谈的问题。研究组织的另一个优点就是可以最有效地使用面谈花费的时间，如果事先没有准备，就有可能把时间浪费在问一般性的背景问题上。

该项目的面谈对象就是软件学院一个小组的全体成员，他们不构成一个公司，他们既是需求客户也是用户。

## 确定面谈主题和目标

项目的范围、系统的特性以及需求获取活动的组织安排，乐意在宏观上帮助确定面谈的主题和目标。收集的背景信息和会见者的经验可以在细节上帮助确定面谈的主题和目标。

该项目本次面谈的主题就是需求获取，目标是确定详细的用户需求，并且安排和计划好接下来的工作重点。

## 选择被会见者

选择正确的被会见者是确保绵延成功的一个必要条件。当决定与谁面谈时，要包括各种在某些方面受到系统影响的关键人物，力争均衡地收集用户的需求。

该项目本次面谈的被会见者就是全部的客户，他们既是客户，也是最终的实际用户，他们的需求就是全部的需求，也能站在用户的角度去提出独特的需求。

## 准备被会见者

提前打电话或发送电子邮件通知准备面谈的人，可以给被会见者时间去思考面谈事宜，如果要进行一次深入的面谈，可以把问题通过电子邮件提前发送给被会见者，让他们有时间仔细考虑和答复。由于在面谈中可能会实现很多目标，设计很多复杂问题，所以面谈一般要求由人而不是通过电子邮件来管理。

我们通过电子邮件和QQ通知了全部准备面谈的人员，并且把面谈的主要问题作为附件发送以便他们进行前期的思考。

## 确定问题和类型

写下在确定面谈目标时发现的问题。正确的提问技巧是面谈的核心，因此需要知道问题的一些基本形式。每种问题所能完成的事情和另外一种都有一定的区别，并且每种类型都有优缺点。因此需要考虑每种问题类型产生的效果。

通常可以按三种不同的方式组织面谈：金字塔结构、漏斗结构和菱形结构。每种结构适合不同的情形，起着不同的作用。

我们采用金字塔结构来组织面谈，先获取重要度高的需求，重要性依次递减。我们会主动提出一些可能需要的需求，也会直接询问他们有什么样的特殊需要。

## 其他面谈准备材料

* 《前景与范围文档》
* 确定基本的面谈问题
  1. 确定访谈对象的背景：姓名、年龄、部门所处的职位、目前的工作范围
  2. 目前碰到哪些问题，这些问题会对工作、生活产生什么影响？
  3. 问题重复，取得面谈者对问题的认同；
  4. 分析问题：问题产生的原因是？在什么情况下会有该问题？目前的解决方案是什 么，效果如何？客户期待的解决方案是？
  5. 解决方案的可行性分析；
  6. 非功能性需求：性能？稳定性方面的要求；
  7. 维护，是否有专门的维护团队？
  8. 对当前的访谈结果的认同，确认后期有问题可继续联系。
  9. 总结出当前优先级最高的三个问题。