



ROZHOVORY JAK NA NĚ?

Základy Customer
Development Interview

O čem to bude?

10:30–11:30

1. Jak se připravit na rozhovor?
2. Jak prostřednictvím rozhovoru poznat zákazníky, jejich potřeby a emoce?
3. Co po rozhovoru?

The background features a series of overlapping, semi-transparent squares in shades of gray and black, creating a 3D effect. A large, red, stylized arrow graphic points towards the bottom right, with a diagonal line pattern. The text is centered on the red arrow.

PŘÍPRAVA ROZHOVORU

Příprava: KOHO se ptát?

- Uvědomte si, jaké jsou vaše **předpoklady** o budoucích zákaznících
- Z předpokladů vytvořte první screeningová kritéria

Příprava: KOHO se ptát?

- Uvědomte si, jaké jsou vaše **předpoklady** o budoucích zákaznících
- Z předpokladů vytvořte první **screeningová kritéria**

Hledáme někoho, kdo chodí na tenis nebo squash. Mohl/a byste to být vy?

[Ano]

[Ne] → KONEC

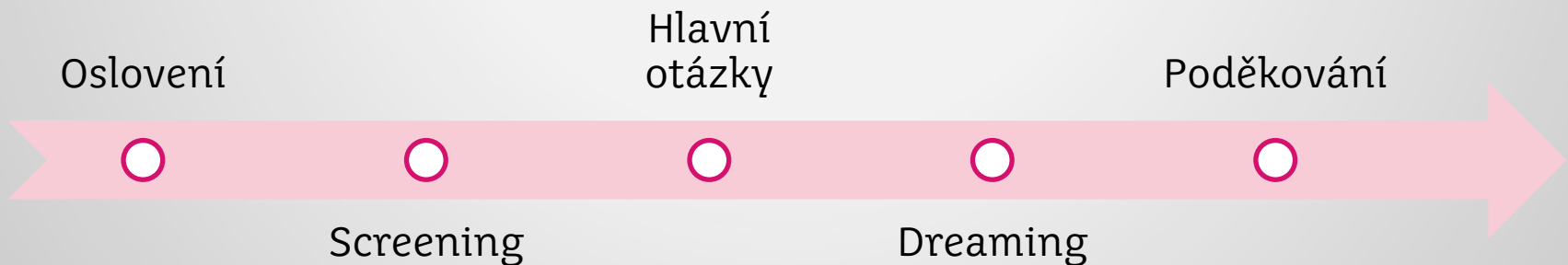
[Neodpověděl/a] → KONEC

Screeningové otázky

- **Demografie:** pohlaví, věk, příjem
- **Ekonomický status:** zaměstnaný, mateřská dovolená, student
- **Chování:** zájmy, hobby, sport, kultura...
- **Zkušenost** z nedávné doby

Příprava: na CO se ptát?

- Udělejte si **brainstorming v týmu**
- **Vymyslete 3 otázky**, na které chcete znát odpověď
- Vytvořte si **osnovu rozhovoru**



3 otázky

Co potřebujete vědět o vašich zákaznících?

Otázka 1: _____

Otázka 2: _____

Otázka 3: _____



Recruiting
is data

Místo a čas

- Klíčem k úspěchu je **důvěra**.
- Je tu dostatek soukromí?
- Potřebuji občerstvení? Lavičku?
Prostor na psaní? Toalety?
- Funguje technika? Dá se použít
(ruchy, světlo...)?
- Jeden tazatel nebo dvojice?

Na co nezapomenout?

- Scénář rozhovoru
- Protokol o rozhovoru
- Formulář souhlasu
- Prohlášení o zacházení s daty
- NDA
- Odměna?

Průběh rozhovoru

1. Oslovení
2. Rychle připomenout cíle
3. Kick-off otázka
4. Vyrovnat se s trapnou situací
5. Bod zlomu
6. Poslouchat příběhy
7. (Doplňkové otázky)
8. Postupný závěr

12 pravidel pro úspěšné rozhovory

Pravidlo 1

1 rozhovor /
1 osoba



Klíčem k
úspěchu je
důvěra

Pravidlo 2

Sledujte
své cíle

Pravidlo 3

Rozhovory o
problému vs.
zjišťování
feedbacku

Pravidlo 4

Dotazovaní jsou
experti na
problém

Pravidlo 5

Přemožte
zdvořilost

Pravidlo 6

**Nechte si
vyprávět příběhy**
(otevřené otázky)



Ponořte se
do hloubky

Pravidlo 7

Ptejte se na
reálné chování

Pravidlo 7: Reálné chování

Špatně: Jak se obvykle dostáváte ke knihám o vaření?

Správně: Jak jste se naposledy dostal ke knize o vaření?

Špatně: Co byste dělal/a, kdybyste musel/a řešit ...?

Správně: Jak jste se naposledy řešil/a ...?

Pravidlo 8

Pracujte s tichem
(Naslouchejte)

Pravidlo 9

Dávejte si pozor
na řeč těla



Dejte
najevo
zájem

Pravidlo 10

Showing &
telling

Pravidlo 11

Opakujte, co
slyšíte

Pravidlo 12

Sbírejte kontakty

(účastníci + jejich známí)

DOKUMENTACE ROZHOVORU



Dokumentace a zápisky

- Požádejte o fotografii
- **Bezprostředně po rozhovoru si zapište 1-3 nejdůležitější poznatky**
- **Rozhovory zpracujte do 24 hodin**

Jméno účastníka:

Čas a místo rozhovoru:

Poznatek 1: _____

Poznatek 2: _____

Poznatek 3: _____

Více o rozhovorech



Interviewing
Users
by Steve
Portigal

Díky za pozornost!

Kontakty:

- ladka.sucha@gmail.com
- About.me/ladka.z.sucha
- 100metod.cz
- [@ladkas](https://www.instagram.com/ladkas)