

Pains - Suferintele clientului

Suferintele pot fi orice lucru care il deranjeaza pe clientul tau inainte, in timpul si dupa ce incearca sa finalizeze un job sau pur si simplu il impiedica sa-si atinga un scop. Suferintele descriu de asemenea riscurile, asa cum sunt, rezultate potential proaste, in legatura cu finalizarea defectoasa sau chiar nefinalizarea unui job.



Rezultate, probleme si caracteristici nedorite

Suferintele sint functionale (ex: o solutie nu functioneaza sau are efecte negative), emotionale (ex: "arat naspa facind asta") sau auxiliare ("este enervant sa stau la coada pentru asta"). Ar putea fi si chestii care nu aduc satisfactie clientilor ("e plictisitor sa alerg pe banda la sala", sau "acest design e urit...")

Obstacole

Lucruri care il opresc pe client sa faca anumite joburi sau ii incetinesc ("nu am timp sa fac pina la capat acest job" sau nu imi permit niciuna din aceste solutii")

Riscuri (potentiale rezultate nedorite)

Ceva ce ar putea sa mearga prost si care ar avea consecinte negative importante ("as pierde din credibilitate daca as folosi aceasta solutie", sau "o bresa de securitate a informatiei ar fi dezastruoasa pentru noi")

Intrebari-cheie

1. Ce intelege clientul tau prin "prea costisitor"? Ii ia prea mult timp, il costa prea mult sau presupune un efort prea mare?
2. Ce il face pe clientul tau sa se simta rau? Care sunt frustrarile, ingrijorarile lui sau ce ii provoaca o durere de cap?
3. Cum performeaza slab pentru clientii tai actualele servicii pe care le oferi? Ce facilitati lipsesc? Sunt probleme de performanta care ii deranjeaza sau "defectiuni" pe care le mentioneaza?
4. Care sunt principalele dificultati si provocari pe care le intalnesc clientii tai? Inteleg ei care e mersul lucrurilor, au dificultati in a finaliza anumite lucruri sau rezista anumitor joburi din motive specifice?
5. Ce consecinte sociale negative intalnesc clientii tai sau le provoaca frica? Le e frica de afectarea imaginii, a puterii, a increderei sau a statusului?
6. Care sunt riscurile de care se tem cel mai mult clientii tai? Le e frica de riscurile financiare, sociale sau tehnice, sau se intreaba ce ar putea sa mearga prost?
7. Ce-i tine treji noaptea pe clientii tai? Care sunt cele mai mari probleme, preocupari si ingrijorari ale lor?
8. Ce greseli fac clientii tai? Folosesc in mod gresit o solutie?
9. Ce ii impiedica pe clientii tai sa accepte un punct forte? Sunt costuri de investitii initiale, o curba a invatarii abrupta sau alte obstacole care impiedica adoptia?