



Scenariusz wywiadu z klientem

- Metryczka: czym się zajmujesz, z jakiej jesteś firmy, co robi Twoja firma etc
- Kiedy po raz pierwszy pomyślałeś o skorzystaniu z produktu / usługi?
- Co spowodowało, że zainteresowałeś się usługą?
- Jakie usługi rozważałeś?
- Jak wyglądało poszukiwanie rozwiązania?
- Na co zwróciłeś szczególną uwagę?
- Jakie pamiętasz reklamy / komunikaty / polecenia, które doprowadziły Cię do nas?
- Kiedy i ile razy odwiedziłeś naszą stronę internetową?
- Co Cię szczególnie zainteresowało – co pamiętasz, co czytałeś?
- Ile czasu minęło od zetknięcia z marką do pierwszego kontaktu?
- Kto był zaangażowany w proces wyboru?
- Jakie były Twoje oczekiwania związane z wyborem?
- Czy jesteś zadowolony z usługi?
- Czy dziś szukałbyś tak samo takiej usługi / produktu?
- Co ułatwiłoby Ci znalezienie tej usługi?
- Co ułatwiłoby Ci podjęcie decyzji o zakupie?
- Komu i jak poleciłbyś usługę / produkt?