Müşterimi Tanıyorum

Hazırlık 10 dakika

Kimin, hangi durumda neye ihtiyaç duyduğunu öğren. Tahmininle duyduğunu ayrı tut.

Ürün ya da hizmetim _____ Tarih / sürüm _____

01 İlk konuşacağım kişiler

Bu ihtiyacı yakın zamanda yaşamış 3-5 yetişkin seç. Yalnızca seni destekleyen yakınlarınla sınırlı kalma.

Kimler ve hangi kullanım durumu

_____

_____

_____

02 Şu anki tahminim

Kim, hangi durumda neye ihtiyaç duyuyor? Henüz doğrulamadığın düşünceni yaz.

Bence müşterim

_____

_____

_____

03 Öğrenmek istediğim konu

En çok emin olmadığın bir şeyi seç. Cevabı, ürünün ya da satış yolun hakkında vereceğin kararı etkilesin.

_____

_____

Bu bilgiyle vereceğim karar _____

04 Görüşme planım

KOD	NEREDE / NE ZAMAN	NEDEN BU KİŞİ
G1		
G2		
G3		
G4		
G5		

İlk hedefin satış değil öğrenmek

3-5 görüşme başlangıç için ipucu verir; bütün müşterileri temsil etmez. Kişi adı yerine G1, G2 gibi kodlar kullan.

Görüşme Notlarım

Yaklaşık 15-20 dakika

Her kişi için bu sayfadan bir kopya kullan. Soruları ürününe uyarlayarak sor; cevabı yönlendirme.

Kişi kodu _____ Tarih _____ Görüşme yeri / biçimi _____

01 **Son yaşadığı durum**

Bu ihtiyacı en son ne zaman yaşadın? O gün ne yapıyordun?

02 **Kullandığı çözüm**

O gün nasıl çözdün, ne kullandın? İstersen gösterebilir misin?

03 **İşe yarayan ve zorlayan**

Bu çözümde ne işine yaradı? Seni zorlayan bir şey oldu mu?

04 **Son alışverişi**

Benzer bir ürünü en son nereden buldun? Seçimini ne etkiledi?

05 **Ödeme ve karar**

Paylaşmak istersen o alışverişte ne kadar ödedin? Kararı nasıl verdin?

06 **Eklemek istediği**

Benim sormadığım, eklemek istediğin bir şey var mı?

Hiç almadıysa satın alma varsayma.
"Bu ihtiyaç için şimdiye kadar ne yaptın?" diye sor. Cevap vermek istemezse geç.

01 Duyduğum ve gördüğüm

Kısa notun başına soru numarasını koy. "Anlattı" ile "gördüm"ü ayır. Kişinin sözünü aynen yazdıysan tırnak içine al.

02 Benim yorumum ve kontrol edeceğim

Bu bölüm benim düşüncem; müşterinin sözü ya da kanıt değil.

Duyduklarımdan İlk Denemeye

Notları yan yana koy. Tekrarlananları, farklı cevapları ve henüz bilmediklerini ayır.

Görüştüğüm kişi sayısı _____ İncelediğim kişi kodları _____ Tarih _____

01 Somut notları karşılaştır

DUYULAN YA DA GÖRÜLEN	KODLAR / KAÇ KİŞİ	FARKLI CEVAP YA DA EKSİK BİLGİ

02 Bu notlardan çıkardığım yorum

03 Henüz bilmediğim

04 Sıradaki küçük denemem

Dayandığım not / kişi kodu

Kimle / ne zamana kadar

Bakacağım davranış ve ölçütüm

Yapacağım adım

Süre / bütçe sınırım

Sonuç ve kararım

Kumaş Çanta Örneği

Doldurulmuş örnek. Notlar, aracı nasıl kullanacağını göstermek için hazırlanmıştır.

Buradaki kişiler, görüşme notları ve deneme planı örnektir. Gerçek görüşme, müşteri talebi veya satış verisi değildir.

01 Örnek görüşme notları

Başlangıç tahmini Günlük çantada küçük eşyalarını bulmakta zorlananlar için iki iç cep yararlı olabilir.

G1 Kursa giderken anahtarını bulmak için çantasındaki eşyaları boşalttığını anlatır.

G2 Küçük eşyalarını ayrı bir fermuarlı kesede taşıdığını, bu yöntemin işine yaradığını anlatır.

G3 Eşyalarını bulmakta zorlanmadığını; çanta doluyken kayışın omzunu acıttığını anlatır.

02 Yorum ve sınır

Bu örnekte
G1 arama güçlüğü anlatıyor. G2 kendi çözümünü kullanıyor. G3 için taşıma rahatlığı önemli.

Çıkaramayacağım sonuç
“Üçü de iki iç cep istiyor” diyemem.

Hâlâ varsayım
İki iç cebin işe yarayacağı ve ücret ödeneceği bilinmiyor.

03 Küçük deneme planı

Dayanak G1’in arama güçlüğü; G2’nin mevcut çözümü.
Adım Eldeki bir çantaya geçici iç cepler ekle. 3 gönüllüden küçük eşyalarını yerleştirip sonra bulmasını iste. Cepleri kullanmalarını söyleme; kendi çantalarıyla karşılaştır.
Sınır 1 hafta, 2 saat hazırlık, eldeki malzemeler. Yeni harcama yok.

04 Sonuç henüz yok

Örnek ölçüt En az 2 kişi cepleri yönlendirmesiz kullanıp eşyasını bulabilsin. Olmazsa çözümü değiştir.

Bu yalnızca kullanım denemesidir. Beğeni, sipariş ya da ödeme yerine geçmez.

Aracı Nasıl Kullanırsın

Önce yaşanmış örnekleri dinle. Sonra öğrendiğin bir şeye dayanarak küçük bir deneme seç.

01

Hazırlan

1. sayfada bir müşteri grubu ve bir belirsizlik seç. Bu ihtiyacı yaşamış 3-5 kişiyle başla; farklı deneyimleri de ara.

02

İzin al

“Bir ürün fikri üzerinde çalışıyorum. Deneyimini 15 dakika dinleyebilir miyim? İsim yazmadan kısa not alabilir miyim? İstemediğin soruyu geçebiliriz.”

03

Geçmişi sor

2. sayfadaki soruları kullan. Ürününü hemen anlatma. “Bir örnek verir misin?” ve “Sonra ne oldu?” diye derinleş; savunmaya geçme.

04

Notları ayır

Anlattığı deneyimi, kendi gördüğünü ve yorumunu ayrı yaz. Aynen aktarmadığın cümleyi tırnak içine alma. Karşıt cevapları silme.

05

Öğrendiğini dene

3. sayfada bulguyu kişi koduna bağla. Süre, bütçe ve bakacağın davranışı önceden yaz. Sonucu ölçütünle karşılaştırıp yeni kararını kaydet.

Geçmişi anlatan sorular

Yönlendirir

“İki cepli çanta iyi olmaz mı?”

Geçmişi açar

“Küçük eşyalarını en son nasıl taşıdın?”

Yönlendirir

“Bu fiyata alır mısın?”

Geçmişi açar

“Son benzer alışverişte ne ödedin? Paylaşmak istersen.”

Güven ve sınır

Kişi kodu yeterli; gereksiz kişisel bilgi toplama. Ses, fotoğraf veya video kaydı için ayrıca açık izin al. Notları izinsiz paylaşma.

YAZDIRMA 1. sayfa hazırlık için bir kez • 2. sayfa her kişi için • 3. sayfa görüşmelerden sonra • 4. sayfa örnek • 5. sayfa rehber

A4 yatay • %100 / gerçek boyut • Siyah-beyaz kullanılabilir. 3-5 görüşme pazarın tamamını temsil etmez; beğeni satış kanıtı değildir.