



Предприемачески проект етап 5 – Интервюта с клиенти

1. КРАТКО РЕЗЮМЕ

- Продължителност на урока: 45 минути
- Какво ще научат учениците?
 - Как да изготвят въпроси за интервю с клиенти.
 - Как да проведат интервю с клиент.
- Какво ще правят учениците по време на урока?
 - Ще изготвят списък с хората, които биха искали да интервюират.
 - Ще изготвят въпроси за клиентско интервю.
 - Ще упражнят клиентските интервюта.
- Кои свои умения ще подобрят учениците?
 - Ефективна комуникация
 - Изследователски умения
 - Работа в екип
 - Умения за развиване на бизнес модел
 - Умения за идентифициране на проблеми
- Междупредметни връзки:
 - География
 - Икономика / Предприемачество
 - Чужди езици
 - Философия
 - Гражданско образование
- Необходими материали:
 - Мултимедиен проектор
 - Лаптоп / компютър с високоговорител
 - Интернет връзка в класната стая (при липса на интернет в класната стая може предварително да свалите онлайн видеата за този урок и да ги качите на флашка, или пък да накарате учениците на сформират групи и да гледат видеата на своите смартфони/таблети)





2. ВЪВЕДЕНИЕ

(5 мин.)

Припомнете на учениците, че за домашна работа трябваше да гледат няколко видеа и да отговорят на няколко въпроса, като публикуват размишленията си онлайн.

Въз основа на въпросите, моля, представете следните обобщени съвети на учениците:

- Кой е един от ключовите въпроси в началото на един стартъп? (Кой е моят потребител и как да разбера кого трябва да интервюирам?)
- Коя група от хора е най-подходящо да бъде интервюирана? (Започнете с брейнсторминг за потенциалната таргет група, след това я ограничете и се опитайте да интервюирате хора от всяка таргет група.)
- С колко човека е добре да говорите в съвсем началната фаза на идеята? (Обикновено 7-8 интервюта са достатъчни.)
- Каква е целта на клиентското интервю? (Да разберете колкото се може повече за навиците на клиента и за предизвикателствата, пред които той/тя се изправя – не става въпрос за продаване на продукта/идеята, предполагайки, че това е работещото решение. Друга цел е да се идентифицират потребителите, които биха опитали първи и които активно се опитват да решат проблема.)
- Кои са подходящите начини да открием клиенти, с които да говорим? (Да ходим по събития; някой да ни запознае; „студени“ имейли.)
- Какви типове въпроси е най-добре да задаваме по време на интервю с клиент? (Колкото се може повече отворени въпроси; без въпроси, които могат да повлияят отговора на интервюирания; въпроси, които карат човека да опише как прави нещата сега и в миналото, не какво иска да прави в бъдеще.)
- Как да структурирам клиентското интервю? (Започнете с изследване на настоящите навици на човека във връзка с проблема, който искате да решите с вашата идея. Продължете като попитате за предизвикателствата, за да разберете дали съществува истински проблем. Задайте въпроси, за да разберете дали човекът активно се опитва да реши проблема и как.)



3. ПРАКТИЧЕСКИ ДЕЙНОСТИ

(35 мин.)

Кажете на учениците, че в следващите 35 мин. ще се опитат да идентифицират хора, които биха искали да интервюират и след това ще разиграят няколко примерни интервюта със своите съученици.

Стъпка 1 (2 мин.): Като първа стъпка помолете екипите да извадят бизнес моделите от миналия път и да погледнат графата клиентски сегменти. Помолете ги да видят какво са записали в тази графа и да дискутират накратко в отбора:

- Това ли са хората, които имат проблема, който се опитваме да решим? Има ли друга група хора, която сме пропуснали?

Стъпка 2 (15 мин.): Като следваща стъпка екипите трябва да започнат да мислят за конкретни хора от таргет групите, които биха искали да интервюират:

- Кои могат да са тези хора?
- Къде може да получим достъп до тях? Дали в специфични мрежи в социалните медии, дали на физическо място в нашата общност, може би има конкретни бизнеси, с чиито мениджъри и служители можем да се свържем, или може би нашият партньор/ментор може да ни запознае?



Те трябва да запомнят, че е най-добре да се свържат и интервюират хора, които не познават. Посъветвайте екипите да създадат списък с желани 15-20 човека, с които биха искали да се свържат, като запишат техните имена, организации, уебсайтове (ако има такива), телефонни номера, имейл адреси, профили в социалните медии.

Стъпка 3 (8 мин.): Сега екипите трябва да създадат сценарий за интервю (т.е., въпросите, които биха искали да зададат по време на интервю). Въпросите и тяхната последователност трябва да са базирани на примерните интервюта и на съветите във видеата, които гледаха за домашно. Кажете на учениците, че да имат сценарий не означава, че в реалните интервюта не могат да задават въпроси, които не са в сценария, те трябва да бъдат гъвкави и да реагират на това, което казва човекът отсреща. Но въпросите ще ги напътстват за важните неща, които трябва да попитат.

Стъпка 4 (10 мин.): След като всички отбори са идентифицирали въпроси, нека се смесят и да проведат колкото се може повече примерни интервюта в рамките на 10 мин. с представители на останалите отбори. Повечето ученици вероятно ще имат време за 1 или 2 интервюта, но може някои от тях да успеят да направят дори 3. Идеята е да придобият представа какво е да интервюирате истински хора.

4. РЕФЛЕКСИЯ / РАЗСЪЖДЕНИЕ

Можете да зададете следните въпроси към целия клас и да съберете няколко отговора от доброволци. Друга възможност е да помолите учениците да дадат своите отговори индивидуално и писмено в приложения работен лист:

- Какво научихте за себе си, докато работихте в екип по тази дейност?
- Какво научихте за себе си, докато интервюирахте клиенти?

5. ДОМАШНА РАБОТА

Домашното за екипите е да се свържат с хората от списъка им с желани хора за клиентско интервю и да интервюират тези от тях, които откликнат. Интервютата могат да бъдат направени на живо или по телефон, скайп и т.н.

6. ПОГЛЕД В БЪДЕЩЕТО

Следващия път учениците ще преработят своя бизнес модел на база клиентските интервюта, които имаха за домашно.



(2 мин.)




