

کارگاه آموزشی

برای استارت‌آپ‌ها

اصول مصاحبه با مشتری

درک نیازهای واقعی بازار با مرور چند مثال استارت‌آپ ...

برای این کتاب

با اطمینان گواهینامه معتبر از پارک علم و فناوری خراسان

مدیر مرکز رشد ICT پارک علم و فناوری خراسان

علی جاهدی

Provided By:
Ali Jahedi
May, 2018



نام و نام خانوادگی: **علی جاهدی**



دانشجوی دکترای علم اطلاعات و دانش شناسی
 کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار الکترونیک
 کارشناسی ارشد کارآفرینی گرایش کسب و کار الکترونیکی

سوابق و تجارب:

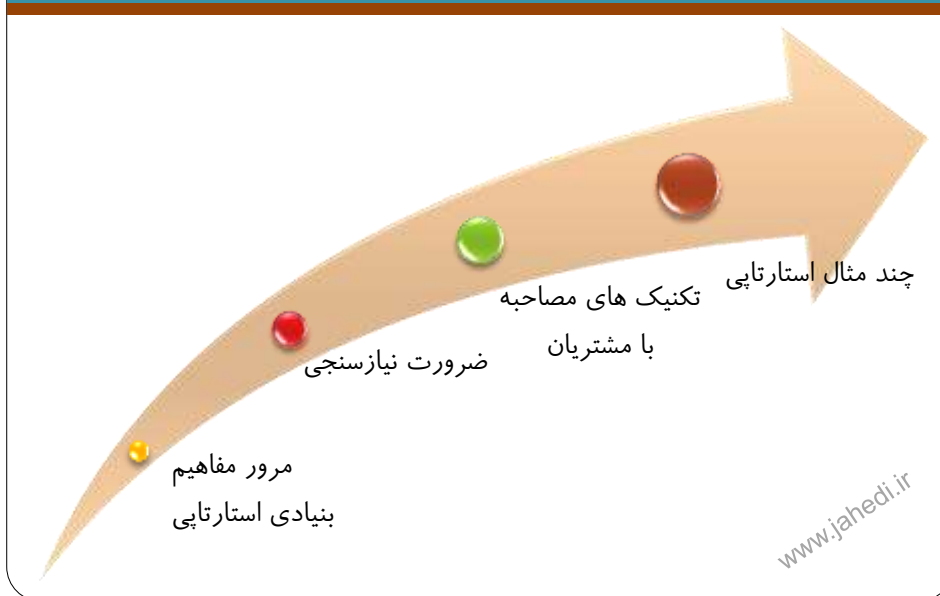
- مدیر مرکز رشد فناوری اطلاعات و ارتباطات پارک علم و فناوری خراسان
- مدیر مرکز توانمندسازی کسب و کارهای نوپای خراسان رضوی
- مدرس و سخنران در دانشگاه ها و مجامع علمی مختلف کشور
- مشاور ارشد کارآفرینی در ایجاد و توسعه استارتآپ ها
- مشاوره سرمایه گذاری و مدیریت در حوزه فناوری اطلاعات و بازاریابی دیجیتال در تعدادی از شرکتهای تولیدی، خدماتی و سازمانهای دولتی
- مشاور مدیریت و توسعه کسب و کار تعدادی از شرکتهای فعال در حوزه IT
- مدیر اسبق ITS سازمان فناوری اطلاعات شهرداری مشهد و مدیر اسبق واحد فناوری اطلاعات چندین واحد صنعتی بزرگ

<http://ir.linkedin.com/in/alijahedi>

لینک رزومه:



از کلاس چه می خواهیم؟



استارت‌آپ ناب

استوار بوده و در شرایط
تیم یا سازمانی است که بر پایه
استارت‌آپ **نوآوری** **عدم قطعیت**

مداوماً در جستجوی مدل کسب و کاری
گسترش پذیر،
تکرارپذیر و سود ده است و
به سرعت قصد **رشد و گسترش** دارد.



? STARTUP

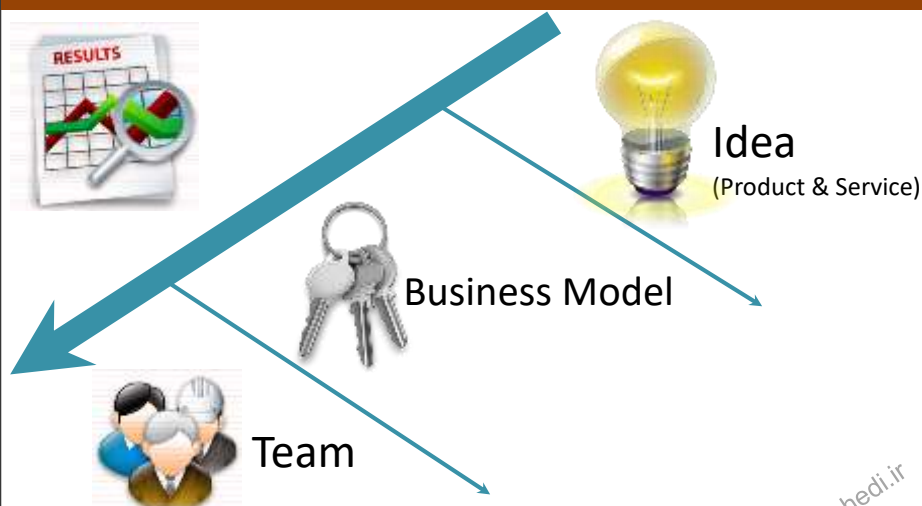
www.jahedi.ir

استارتاپ ناب

جریان نوین راه اندازی کسب و کار در دنیا:



ارکان راه اندازی یک استارتاپ:



استارتاپ ناب



شانس موفقیت شما چقدر است؟

استارتاپ ناب



www.jahedi.ir

Jahedi.a@gmail.com

استارتاپ ناب

چگونه راه موفقیت مان را پیدا نماییم؟



www.jahedi.ir

www.jahedi.ir

Jahedi.a@gmail.com

استارتاپ ناب

آزمون،
خطا و
یادگیری

بخشی از فرهنگ استارتاپ هاست؟



www.jahedi.ir

استارتاپ ناب

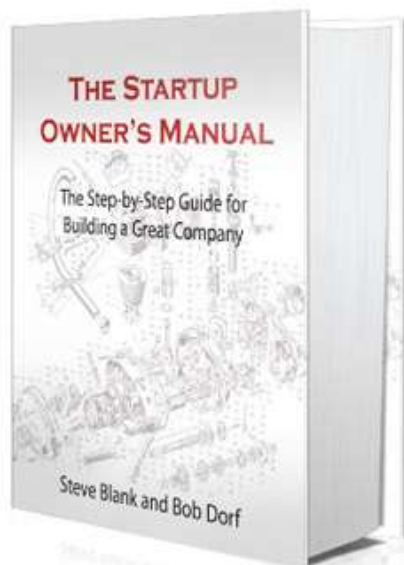


استارتاپ ناب



مسیر راه اندازی استارتاپ، خطی نیست!

مسیر کارآفرینی

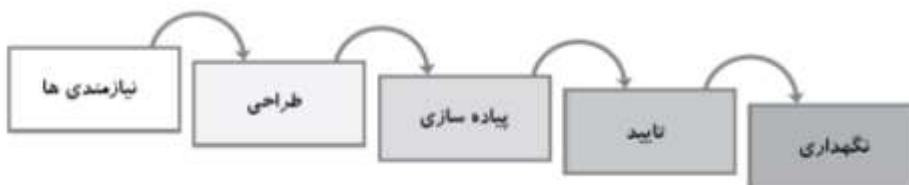


راهنمای کارآفرینان



توسعه محصول

یکی از مدل های توسعه محصول:

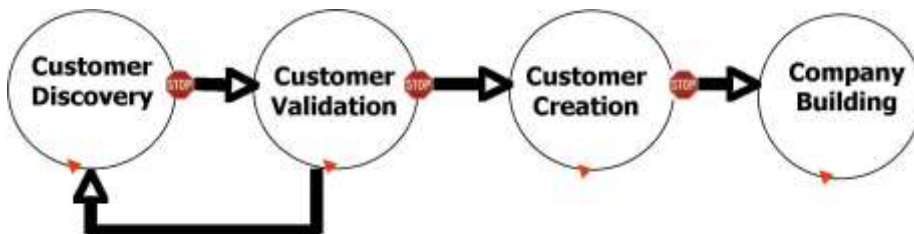


پیش فرض جدی:

تمام ویژگی ها و مشخصات مورد توجه مشتری ها را می توان قبل پیاده سازی به دست آورد.

توسعه مشتری

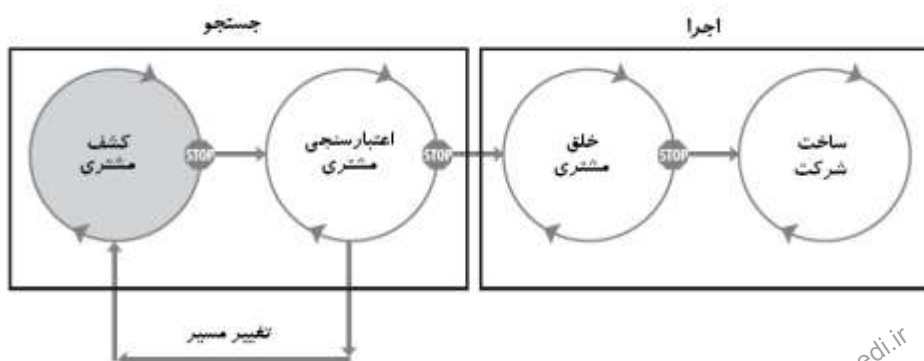
Customer Development



www.jahedi.ir

توسعه مشتری

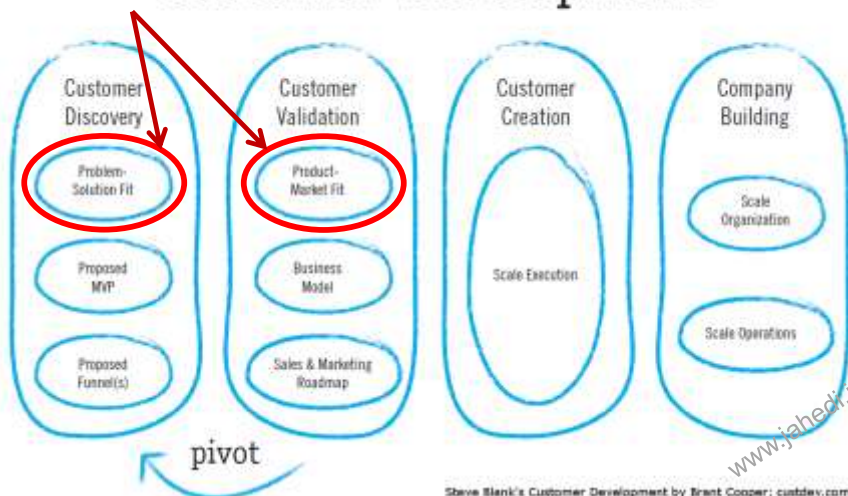
توسعه مشتری (Customer Development)



www.jahedi.ir

توسعه مشتری

Customer Development



کشف مشتری

هدف اصلی فرآیند کشف مشتری:



توسعه مشتری

اولین نکته کلیدی فرآیند توسعه مشتری:

درک عمیق از نیازهای واقعی مشتری

حیاتی است.



www.jahedi.ir

نیاز



نیاز

Pick the Pain Points!



www.jahedi.ir

نیاز

یک فرضیه **مرگبار**...

اولین و بزرگترین فرضیه مرگبار!
کارآفرینان دارای محصول جدید:

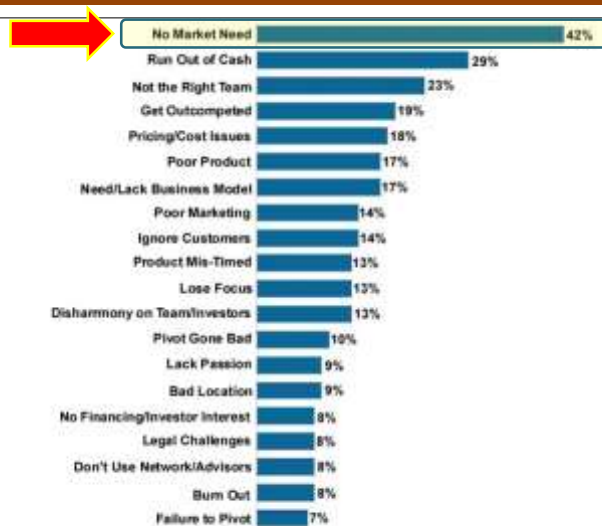


من خودم می دانم
مشتری
چه می خواهد!

www.jahedi.ir

نیاز

۲۰ دلیل اصلی شکست کسب و کارهای نوظهور در دنیا

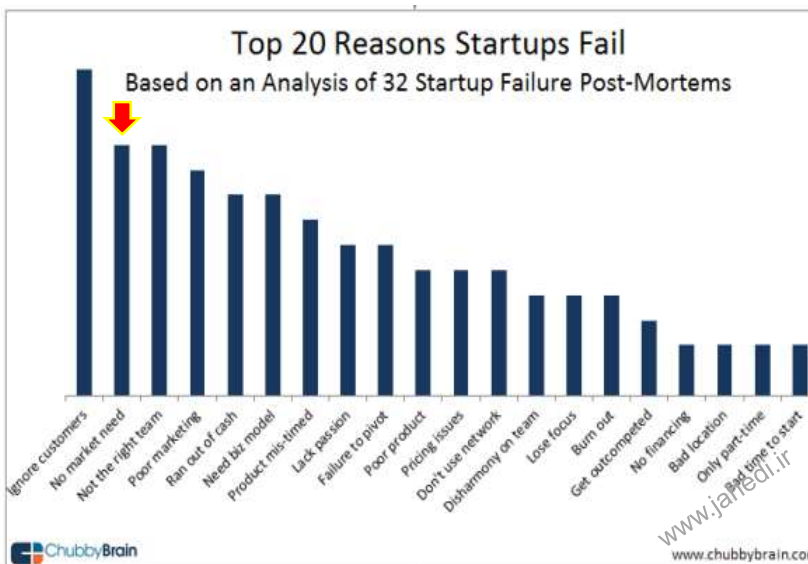


*Many startups offered multiple reasons for their failure, hence why the percentages for each reason total more than 100 percent.

Source: CB Insights

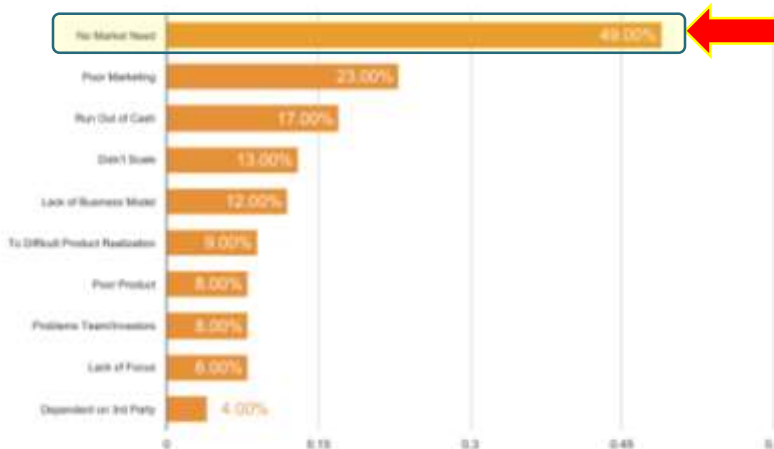
نیاز

۲۰ دلیل اصلی شکست کسب و کارهای نوظهور در دنیا



نیاز

The Top 10 Reasons Startups Fail



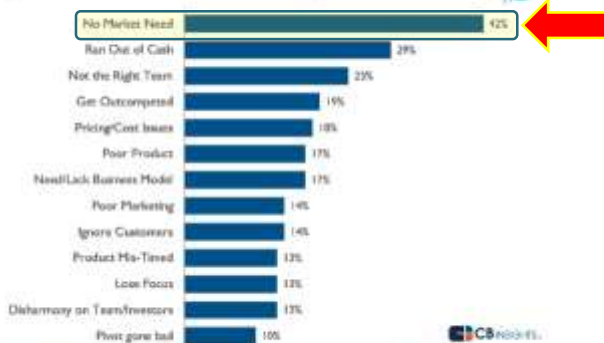
Source: <https://medium.com/@anastasianna>

۱۰ دلیل اصلی شکست کسب و کارهای نوظهور در دنیا

نیاز

۱۲ دلیل اصلی شکست کسب و کارهای نوظهور در دنیا

Top 12 Reasons Startups Fail



توسعه مشتری



دومین نکته کلیدی فرآیند توسعه مشتری:

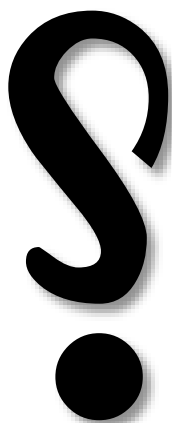
یکی از مهمترین تمایزات بین

کسب و کارهای موفق از ناموفق

آزمودن فرضیات از همان روز اول
و اصلاح در اولین زمان ممکن

www.jahedi.ir

مهمترین نگرانی



چگونه
بدانم
مسیر را اشتباهه
نگرفته ام؟

www.jahedi.ir

توسعه مشتری

کجا؟

واقعیت‌های بازار در محل کارتان نیست! لطفاً با هدف دستیابی به درک عمیق از نیازهای مشتری...

از دفتر خود خارج شوید



"There are no facts inside your building, so get the heck outside"
Steve Blank

کشف مشتری

اما چگونه؟

سوالات اساسی در گام اول کشف مشتری:

- آیا مشکلی که مشتری خواهان حل آن هست را یافته ایم؟
- آیا محصول ما این مشکل یا نیاز مشتری را رفع می‌کند؟
- اگر این‌طور است، آیا مدل کسب‌وکار سودآور و ماندگاری داریم؟
- آیا دانسته‌های ما برای این‌که بتوانیم بفروشیم، کافی است؟

کشف مشتری

نیازهای واقعی مشتری را

چه کسی
می داند؟



مصاحبه با مشتریان

Customer
Interview



مصاحبه با مشتریان



آیا
مصاحبه با مشتریان

کار

ساده ای

است؟

www.jahedi.ir

مصاحبه با مشتریان



The 2 Questions Steve Jobs

Used to Get Brutally Honest Feedback.

You can't get better if you don't know where you're going wrong.

Published on: May 23, 2018



www.jahedi.ir

مصاحبه با مشتریان

نکات مهم در مصاحبه با مشتریان:

- ✓ مساله چیست؟
- ✓ چگونه و با چه روشی سوال نماییم؟
- ✓ از چه کسی سوال نماییم؟
- ✓ چگونه از داده های به دست آمده استفاده نماییم؟

مصاحبه با مشتریان



از

چه کسی

باید پرسیم؟

کشف مشتری

دقیقا مشتری شما کیست؟



مصاحبه با مشتریان



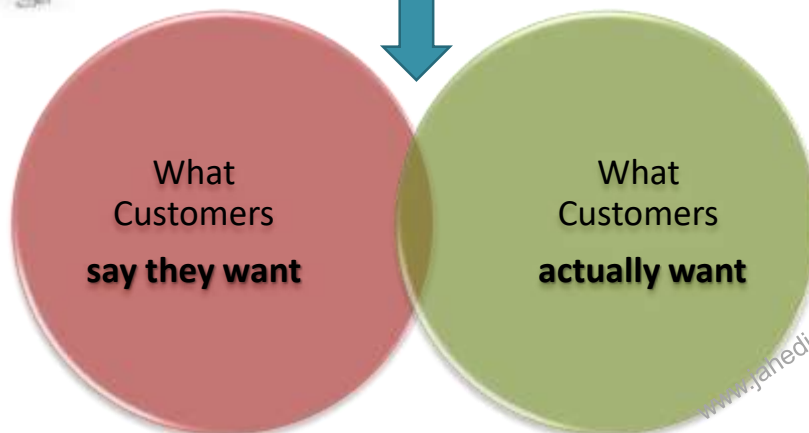
مسائل موجود در

مصاحبه

با

مشتریان / کاربران؟

مسائل مصاحبه



مسائل مصاحبه

متاسفانه همه به ما

دروغ

(نادرست)

می گویند.



مسائل مصاحبه

چرا نادرست می گویند؟

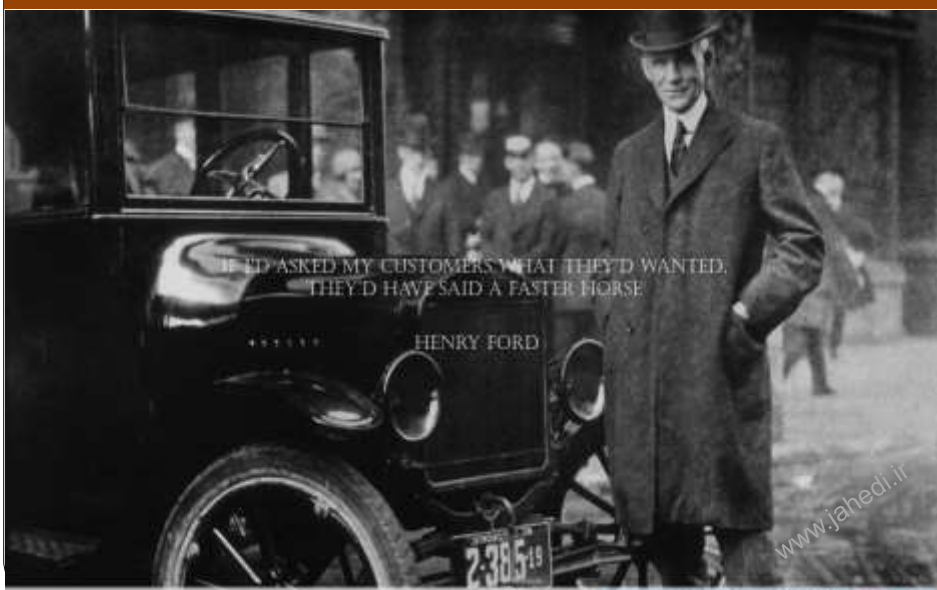
- نظر قوی و مشخصی در مورد آنچه ما میپرسیم ندارند.
- می خواهند هر چه سریعتر مصاحبه را تمام کنند.
- نمی خواهند شما را دلسرد کنند.
- آنها فکر میکنند این چیزی است که شما دوست دارید بشنوید.
- آنها دوست ندارند ناراحت شدن شما را ببینند.

مسائل مصاحبه

نیاز واقعی خود را به درستی نمی دانند!



مصاحبه با مشتریان



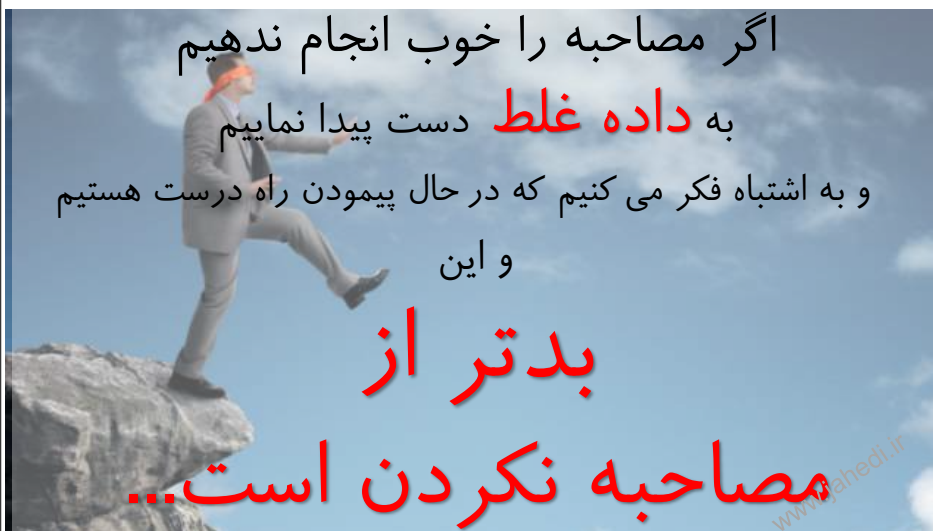
مسائل مصاحبه

اگر مصاحبه را خوب انجام ندهیم
به **داده غلط** دست پیدا نماییم
و به اشتباه فکر می کنیم که در حال پیمودن راه درست هستیم

False Positive!

www.jahedi.ir

مسائل مصاحبه



مصاحبه با مشتریان

باید یقین داشته باشیم که
یا نمی دانیم یا ضروری است
دانسته هامون رو اعتبارسنجی کنیم.

هیچ کس وظیفه نداره واقعیت رو به ما نشون بده.
این وظیفه ی ماست که پیداش کنیم و
روش رسیدن به حقیقت، پرسیدن
سوالهای درست از
افراد درسته...

مصاحبه مشتریان

چگونه...

با مشتریان خود صحبت کنیم

و با وجود **دروغ** هایی که از همه می شنویم،

بفهمیم که آیا ایده ما به درد میخوره یا نه؟

www.jahedi.ir

EXAMPLE

www.jahedi.ir

مثال استارتاپی



TOUCHSI
 رزرو تاکسی با بهترین قیمت
 سرویس های تشریفات
 همین الان آپ رو نصب کنید

www.jahedi.ir

مثال استارتاپی ۱



شما: سلام شما هم از آژانس یا تاکسی تلفنی استفاده میکنید؟

اونا: بله، خیلی.

شما: میدونید که هزینه های آژانس ها خیلی زیاد شده و هیچ کنترلی هم روشن نیست. ما داریم یک نرم افزار طراحی میکنیم که شما بتوانید به راحتی تاکسی بگیرید و مشکل پول خورد دیگه نداشته باشید. هر کجا که باشید نزدیکترین ماشین رو به شما پیدا میکنه و برای شما میفرسته.

اونا: خیلی خوبه.

شما: مشکل پول خورد خیلی زیاد شده. ما سعی میکنیم این مشکل رو هم با این نرم افزار حل کنیم.

اونا: راستی شما میتونید اگر بسته ای داشتیم اون رو برام به یجا ارسال کنید؟

شما: بله این رو اضافه خواهیم کرد. ضمناً کلی تخفیف هم در نظر داریم. ما میخوایم با این نرم افزار تحولی در حمل و نقل شهر ایجاد کنیم. شما میدونید مشکلات حمل و نقل شهری باعث ایجاد

اونا: بله، خیلی عالی است، چون واقعا حمل و نقل موضوع مهمی در زندگی مردم است. و من خیلی از اینکار استقبال خواهم کرد و حدس میزنم مردم هم با توجه به اینکه به استفاده از فناوری علاقه مند هستند از این نرم افزار استقبال کنند.

شما: اگر این نرم افزار آماده بشه شما حاضرید از اون استفاده کنید؟

اونا: حتما استفاده میکنم.

www.jahedi.ir



www.jahedi.ir

Jahedi.a@gmail.com

آزمون مامان



www.jahedi.ir

داستان آزمون مامان

پسر: "مامان، مامان، من یه ایده برای پول درآوردن دارم - می شه برات تعریفش کنم؟"
پسر دانشمندت کلی فکر کرده تا به این ایده رسیده - لطفاً با احساساتم بازی نکن.

مامان: "البته عزیزم" تو پسر یکی یه دونه‌ی مامانی و من برا اینکه ناراحت نکنم حتا حاضریم دروغ هم بگم.

پسر: "تو از آی پدت خیلی خوشت میاد؟ خیلی ازش استفاده می کنی، نه؟"

مامان: "آره" تو همین جوابو می خواستی و گرفتی.

پسر: "خب، پس حضری یه آپ بخری که مثل یک کتاب آشپزی رو آپدیت می مونه؟" من خواندنی‌بانه یه سوال فرضی پرسیدم و می دونی که چه جوابی رو می خوام ازت بشنوم.

مامان: "ایم‌م، نگار که من تو این سن و سال به یه کتاب آشپزی دیگه احتیاج دارم.

آزمون مامان

پسر: "هزینش هم فقط ۴۰ هزار تومنه - حتا ارزون تر از اون کتاب‌های آشپزی‌ای که تو قفسه داری" مهم نیست که جواب سوال قبلی رو خیلی سرد دادی، بهتره بیشتر در مورد ایده فوق‌العادم توضیح بدم.

مامان: "خُب ... مگه قیمت آپ‌ها معمولاً سه چهار هزار تومن نیست؟"

پسر: "و می تونی توش دستور غذا با دوستات به اشتراک بذاری، یه آپ آیفون داره که لیست خریدت توشه و حتا ویدیوهای اون آشپز معروفه که عاشقش رو هم داره." خواهش می‌کنم بگو "آره". تا لگی، دست بردار نیستم.

مامان: "آره عزیزم، عالی‌ه. راس می‌گی، چهل هزار تومن که چیزی نیست. بگو ببینم توش عکس خود غذاها هم هست؟" من که نمی‌خوام الان بخرمش بذا بگم هم آپ خوبیه، هم قیمتش خوبه. بهتره یه ویژگی جدید هم پیشنهاد بدم تا فکر کنه واقعاً دارم بهش فکر می‌کنم.

آزمون مامان

پسر: "آره قراره اپ عکس غذاها رو هم بذاریم... ممنونم مامان. عاشقتم!" من این مکالمه رو به اشتباه اعتبار سنجی تلقی کردم.

مامان: "نمیخواهی به کم لزانیا بخوری؟" من نگرانم که با این ایده هایی که تو داری حالا حالا ها از عهده هزینه خورد و خوراک ام بر نیای. لطفاً به چیزی بخور!

سه قانون مهم

قوانین مهم در مصاحبه با مشتریان



قانون اول

ایده خودمان را
نگوییم!

به جای آن
در مورد
زندگی افراد
صحبت کنید.



قانون دوم

سوالات کلی

و نظر افراد را

در مورد آینده

نپرسید!



در مورد
اتفاقات مشخص

گذشته افراد

صحبت کنید.

قانون دوم



اگر مشتری قبلاً به دنبال راه حلی برای
برخورد با این مساله نبوده،
هیچ دلیلی نداره از راه حل ما واقعا استفاده کند!

یک سوال خوب:
”در حال حاضر چطور مشکل تون رو حل می کنین؟“

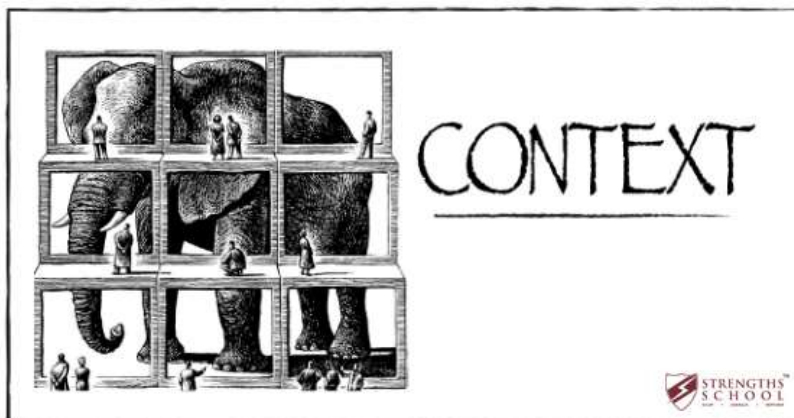
حرف ها و نظرات مشتری در خصوص
مسائلتون خیلی قابل اتکا نیست!

رفتار گذشته مشتری

بهترین گواه است.

www.jahedi.ir

معماری اطلاعات و نیاز اطلاعاتی

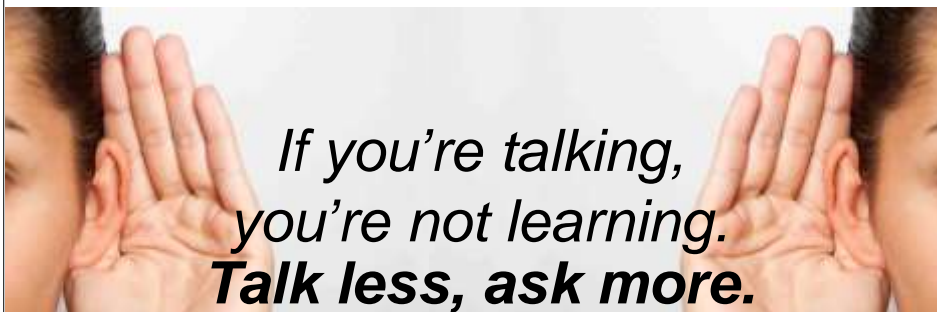


یک نکته کلیدی در طراحی سیستم های اطلاعاتی کاربرمدار،
درک بافت است.

و بهترین راه برای آن، مطالعه رفتار کاربران در آن بافت است.

www.jahedi.ir

قانون سوم



بیشتر گوش بدهید و کمتر حرف بزنید.

www.jahedi.ir

قانون چهارم

Division of
LABOR

یک تقسیم کار خوب:

شما نباید به مشتری بگید مشکلتش چیه!

و

مشتری هم نباید بگه راه حل شما چی باید باشه.

www.jahedi.ir

یک نکته

ویژگی های جدید پیشنهادی کاربران

GOOD or BAD



براستی چه میزان

از ویژگی های موجود در محصولات فعلی برای مشتریان

مهم و ضروری است؟

یک نکته

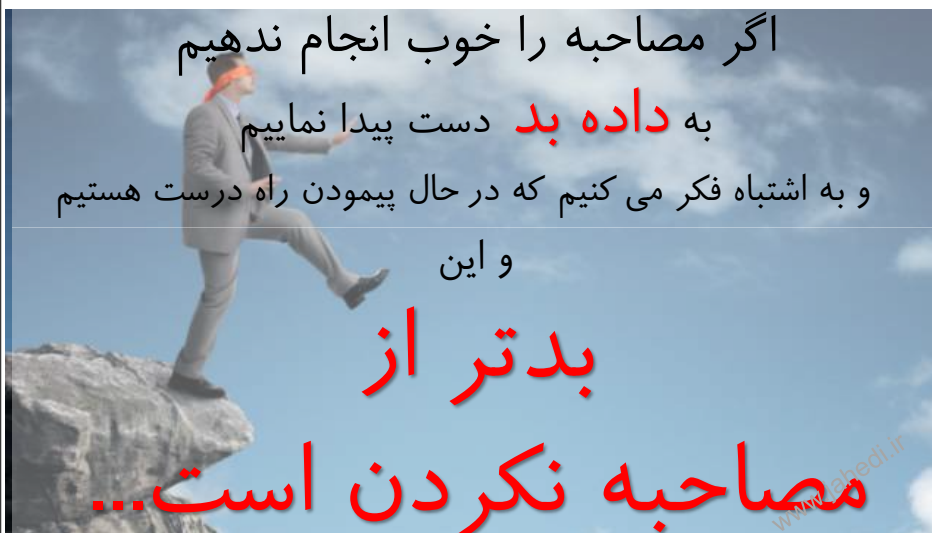
چگونه می توانیم

ویژگی های مهم مورد نظر مشتری را بیابیم؟

سؤال هایی برای بررسی ویژگی های درخواستی

- "چرا این ویژگی رو می خواین؟"
- "این ویژگی چه کمکی بهتون می کنه؟"
- "تا الان که این ویژگی رو در اختیار نداشتی چطور کارتون رو راه می انداختین؟"
- "به نظرتون باید این ویژگی از اول تو نرم افزارمون باشه و به خاطرش تاریخ لانچمون (launch) رو عقب بندازیم یا بعداً هم می شه اضافه اش کرد؟"
- "می شه در مورد جایگاه این ویژگی تو روند کارتون یا زندگی روزانه تون توضیح بدین؟"

مسائل مصاحبه



داده بد

داده بد:

- ۱- تعارف/تعریف و تمجید (Compliments)
- ۲- عبارات بی ارزش و غیر مفید (حرف های خیالی) (Fluff)
 - کلی گویی (Generic claims)
 - وعده سر خرمن! (Future promises)
 - فرضیات ذهنی (Hypothetical maybes)
- ۳- ایده های مشتریان!

داده بد

روش جلوگیری از دریافت داده بد:

بهترین راه در امان موندن از تعریف و تمجید ها و انواع داده های بد، اینه که

ایده تون رو به دیگران نگین

و اگه رخ داد، نسبت به تعریف و تمجید ها در مورد اون بی اهمیت بوده و سریع از اونها بگذرید.



www.jahedi.ir

داده بد

تایید مستقیم

ایده شما

متأسفانه به هیچ دردی نمیخوره.



www.jahedi.ir

سوال خیالی

حرکت از یک سوال خیالی به یک سوال واقعی:

شما: "تا به حال شده ... " به سوال که مشتری رو وارد به دنیای تخیلی می کنه.
مشتری: "آره ... همیشه ... " به جواب کلی که هیچ ارزشی نداره، اما می تونیم گفت و گو رو هدایت کنیم.

شما: "آخرین بار کی بود؟" از تست مامان استفاده کردیم و به مثال عینی از گذشته پرسیدیم.

مشتری: "دو هفته قبل" تونستیم حرف های خیالی رو هدایت کنیم و حالا می تونیم بریم سراغ واقعیتها.

شما: "می تونین یکم بیشتر در مورد دو هفته قبل توضیح بدین؟" دوباره شروع کردیم به پرسیدن سوالهای خوب.

www.jahedi.ir

سایر قوانین مصاحبه

سؤال بزرگی که موقع آماده شدن واسه جلسه باید پرسین:

• "از این آدم ها می خوایم چی یاد بگیریم؟"



www.jahedi.ir

قوانین مصاحبه

قبل شروع مصاحبه و متناسب با نوع مخاطب

حداقل ۳ هدف

خود از مصاحبه را مشخص کنید.



قوانین مصاحبه

به عنوان مثال اگر مخاطبان شما مشتریان باشند، ممکن است این سه، اهداف شما باشند:

- ۱- مساله آنقدر مهم و اساسی هست که به دنبال استفاده از محصول ما باشند؟
- ۲- بابتش پول یا ارزشی که ما انتظار داریم می پردازند؟
- ۳- رشد بازار و مشتری ها زیاد است؟



لازم نیست هر سوالی را پرسید و لازم نیست همه سوالات رو از همه افراد پرسین.

قوانین مصاحبه

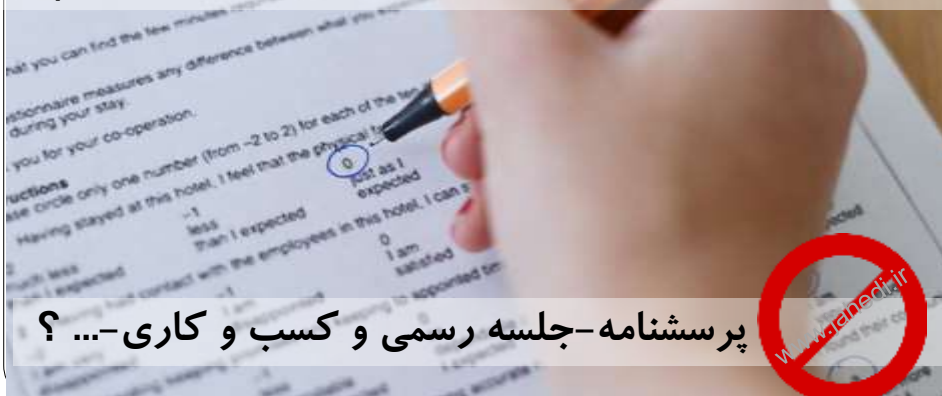


برای شروع بهتر است از آن دسته مشتریانی که در دسترس هستند با شما آشنایی دارند سوال کنید.

مصاحبه مشتریان

با چه مدلی ...

با مشتریان خود مصاحبه کنیم؟



پرسشنامه-جلسه رسمی و کسب و کاری-...؟

سایر قوانین مصاحبه



از جلسه رسمی و پیچیده دوری کنید
و سعی کنید شرایطی برای

یک گپ دوستانه

فراهم کنید.

www.jahedi.ir

سایر قوانین مصاحبه

چگونه گفتگوی نادرستی خواهیم داشت:

به خاطر داشته باشید به طور معمول گفتگو به سمت غلط حرکت خواهد کرد و هنر شما اصلاح این اتفاق است.
چگونه گفتگو نادرست می شود:

۱- رسمی بودن جلسه (Being too formal)

۲- افشای ایده (Exposing the ego)

۳- تایید طلبی (ایزوله کردن پاسخ برای رسیدن به تایید) (Being pitchy)

www.jahedi.ir

سایر قوانین مصاحبه



مخاطب را برای پذیرش ایده خودتان متقاعد نکنید...

این کار یعنی

به زور، **تایید غلط** گرفتن.

سایر قوانین مصاحبه

یادآوری...

*Anyone will say your
idea is great if you're
**annoying enough
about it.***



سایر قوانین مصاحبه



■ چگونه بفهمیم مصاحبه خوبی داشته ایم

ملاقات خوب



نتایج یک ملاقات خوب....؟

- حقایق: حقایق محکم و مشخص در مورد اینکه مشتری‌ها چی کار می‌کنن و چطور این کارو انجام می‌دن. (در مقابل تعریف و تمجید و حرف‌های سطحی و عقاید)
- تعهد مشتری: مشتری با مایه‌گذاشتن از پول، زمان یا اعتبارش نشون می‌ده که در مورد این کار جدیه.
- پیکار روی: مشتری به سمت انتهای قیف فروش شما حرکت می‌کنه و به مرحله‌ی خرید نزدیک‌تر می‌شه.

تعهد

باید

گام بعدی

پس از مصاحبه مشخص شود.



www.jahedi.ir

تعهد

چند گام بعدی مطلوب:



www.jahedi.ir

تعهد



چند گام بعدی مطلوب

تعهد زمانی:

- ۱- تعیین قرار ملاقات بعدی با هدف مشخص
- ۲- وقت گذاشتن واسه نقد و بررسی نمونه های اولیه ی طراحی
- ۳- استفاده از نمونه ی اولیه ی محصول برای مدت طولانی

www.jahedi.ir

تعهد



چند گام بعدی مطلوب

تعهد اعتباری:

- ۱- معرفی شما به همکاران یا تیمهای مرتبط (مشتری)
- ۲- معرفی شما به یک شخص تصمیم گیرنده (مدیر، همسر یا وکیل)
- ۳- انتشار بررسی موردی یا بیانیه ای در مورد استفاده از محصول شما

www.jahedi.ir

تعهد



چند گام بعدی مطلوب

تعهد مالی:

۱- توافق اولیه (حتی کلامی) برای خرید محصول

۲- پیش خرید

۳- پرداخت بیعانه

www.jahedi.ir

آزمون مامان

قبولی در آزمون مامان ...

پسر: "مامان! آی پد جدید چطوره؟"

مامان: "وای عاشقشم. هر روز ازش استفاده میکنم."

پسر: "معمولا چه کارایی باهاش میکنی؟" ای وای من! یه سوال کلی پرسیدیم. باید حواسمون باشه که جوابش نمی‌تونه خیلی به درد بخور باشه.

مامان: "خوب... اخبار می‌خونم، سودوکو بازی میکنم، با دوستانم گپ می‌زنم... کارای معمولی."

www.jahedi.ir

آزمون مامان

قبولی در آزمون مامان ...

پسر: "آخرین کاری که باهش انجام دادی چی بود؟" به رفتارهای گذشته فرد دقت کنین تا به داده های واقعی و قابل اعتماد برسین.

مامان: "می دونی که من و پدرت داریم برای سفرمون برنامه ریزی می کنیم. داشتیم دنبال هتل مناسب می گشتم." پس مامان از iPad اش علاوه بر سرگرمی برای انجام کارهایش هم استفاده می کنه. این مورد رو فقط اینجوری می شد فهمید و تو جواب قبلی مامان که با کلمه‌ی "معمولاً" شروع شد، نمی شد کشف اش کرد.

www.jahedi.ir

آزمون مامان

قبولی در آزمون مامان ...

پسر: "از اپ خاصی برای این کار استفاده کردی؟" یه سوال که می تونه ناخودآگاه به صحبت های مامان جهت بده. ولی گاهی مجبوریم به بحث یه تلنگر بزنینم و جهت گفت و گو رو به سمتی که می خواهیم بکشیم.

مامان: "نه! فقط از گوگل استفاده کردم. نمی دونستم که برنامه ای برای این کار هست. اسمش چیه؟" جوان ترها از اپ استور (App Store) به عنوان موتور جستجو استفاده می کنن، در حالی که مامان شما تا زمانی که کسی بهش اپ ای رو توصیه نکرده، اون رو نصب نمی کنه. اگه این موضوع تو مقیاس بزرگتر درست باشه، پیدا کردن یه کانال بازاریابی خوب و خارج از اپ استور واجبه.

www.jahedi.ir

آزمون مامان

قبولی در آزمون مامان ...

پسر: "مامان! بقیه‌ی آپ‌هایی که روی آی‌پدت داری رو چطور پیدا کردی؟" برای فهمیدن رفتار و انگیزه‌ی افراد باید عمیق‌تر بشیم و سوال‌هایی بپرسیم که جواب‌شون برامون غیرمنتظره هست.

مامان: "روزنامه‌ای که می‌خونم، یکشنبه‌ها یه ستون داره به اسم آپ هفته. شما آخرین باری که یه روزنامه رو ورق زدین یادتون نیست ولی به نظر می‌رسه تبلیغات چاپی سنتی یکی از گزینه‌های مناسب برای جذب مشتری‌هایی مشابه مامان‌تون باشه."

www.jahedi.ir

آزمون مامان

قبولی در آزمون مامان ...

پسر: "آهان که اینطور... راستی مامان، یه کتاب آشپزی جدید تو قفسه دیدم. قبلاً اونو نداشتی، از کجا اومده؟" ایده‌های تجاری معمولاً نقاط شکست متعددی می‌تونن داشته باشن. یکی از این نقاط احتمالی شکست این بود که آیا مامان‌ها آپ نصب می‌کنن یا نه. دومی اینکه که اصلاً از کتاب آشپزی استفاده می‌کنن یا نه.

مامان: "اون کتاب رو می‌گی؟! عید امسال شهین خانوم برام عیدی آورده بود، حتا ورکش هم نزدم. نمی‌دونم شهین با خودش چی فکر کرده؟ یعنی من. تو این سن و سال برا پختن لازانیا به کتاب آشپزی نیاز داریم؟" آهان! یه جواب طلایی به سه دلیل: (۱) مسن‌ترها دیگه به دستور پخت‌های عمومی نیاز ندارن. (۲) شاید بشه روی بازار هدفی کتاب حساب باز کرد. (۳) شاید بخش مشتری انتخابی ما درست نیست. شاید چون جوهره‌ترها هنوز خیلی از اصول ابتدایی آشپزی رو نمی‌دونن، اونا باشن که مشتری ما هستنند."

آزمون مامان

قبولی در آزمون مامان ...

پسر: "مامان! آخرین کتاب آشپزی ای که خودت خریدی چی بود؟" با پرسیدن سوالی مشخص، جلوی جواب‌های کلی مثل "من کتاب آشپزی نمی‌خرم" رو بگیرین.

مامان: "حالا که بهش فکر می‌کنم، حدود سه ماه پیش یه کتاب خریدم به اسم «آشپزی گیاهی». پدرت به خاطر بیماریش سعی می‌کنه غذاهای سالم‌تری بخوره و فکر می‌کنیم آشپزی من با خوندن این کتاب خوشمزه‌تر و سالم‌تر بشه." یه نکته طلایی دیگه: آشپزهای باتجربه ممکنه هنوزم کتابهای آشپزی خاصی رو بخرن.

www.jahedi.ir

EXAMPLE

www.jahedi.ir

مثال استارتاپی



TOUCHSI
 رزرو تاکسی با بهترین قیمت
 سرویس های تشریفات
 همین الان آپ رو نصب کنید

www.jahedi.ir

مثال استارتاپی ۱



شما: سلام شما هم از آژانس یا تاکسی تلفنی استفاده میکنید؟

اونا: بله، خیلی.

شما: میدونید که هزینه های آژانس ها خیلی زیاد شده و هیچ کنترلی هم روشن نیست. ما داریم یک نرم افزار طراحی میکنیم که شما بتوانید به راحتی تاکسی بگیرید و مشکل پول خورد دیگه نداشته باشید. هر کجا که باشید نزدیکترین ماشین رو به شما پیدا میکنه و برای شما میفرسته.

اونا: خیلی خوبه.

شما: مشکل پول خورد خیلی زیاد شده. ما سعی میکنیم این مشکل رو هم با این نرم افزار حل کنیم.

اونا: راستی شما میتونید اگر بسته ای داشتیم اون رو برام به یجا ارسال کنید؟

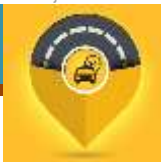
شما: بله این رو اضافه خواهیم کرد. ضمنا کلی تخفیف هم در نظر داریم. ما می خواهیم با این نرم افزار تحولی در حمل و نقل شهر ایجاد کنیم. شما میدونید مشکلات حمل و نقل شهری باعث ایجاد

اونا: بله، خیلی عالی است، چون واقعا حمل و نقل موضوع مهمی در زندگی مردم است. و من خیلی از اینکار استقبال خواهم کرد.

شما: اگر این نرم افزار آماده بشه شما حاضرید از اون استفاده کنید؟

اونا: حتما استفاده میکنم.

www.jahedi.ir



مثال استارت‌آپی ۲

شما: سلام، شما در ماه حدودا چند بار از تاکسی تلفنی یا آژانس استفاده می کنید؟

اونا: حداقل ۵ بار

شما: چرا با ماشین شخصی این مسیرها رو نمیرین؟

اونا: صرف نمیکنه، ترافیک و جای پارک و همیشه هم که ماشین همراهم نیست. مشکل من بیشتر زمانیه که جاییم که ماشین ندارم و شماره آژانس نزدیک هم ندارم و ...

شما: نظرتون در مورد سرویس دهی اونا چیه؟

اونا: افتضاحن بابا!

شما: میشه بگید مشکلشون چیه؟

اونا: خوب، واقعا بعضی آژانس ها هم ماشین های بد و نامرتبی دارن و هم قیمت هاشون زیاده. ضمنا نرخ ثابتی هم که خداروشکر وجود نداره. تاکسی مترها هم که آدم ازشون سر در نمیاره!

شما: به نظرتون واقعا دارن گرون میگیرن؟

اونا: البته واقعا قیمت پایین تر صرف هم نمیکنه فک کنم، چون باید خالی برگردن دیگه.

شما: شما بیشتر چه استفاده از چه آژانس هایی رو ترجیح میدین؟

اونا: اونایی که ماشین های مرتبی دارن و راننده هاش هم خوب با آدم رفتار میکنن و نیاز نیست بوی سیگار و بد ماشینشونو تحمل کنم. برای خودم همینا مهمه ولی اگر بخوام برای خانم یا بچه هام بگیرم امنیتشون و راننده معتبر بودن برام مهمتره.

شما: یعنی تابحال شده رفتار راننده یا وضعیتش مناسب نباشه؟ میشه بگید دقیقا کی این اتفاق براتون افتاده.

اونا: بله همین دوسه هفته پیش بود. واقعا باعث شرمندگیه چون هر جور دلشون بخواد رفتار میکنن با مسافرا و هیچ کس هم پاسخگو نیست.

شما: خب اگه ما یه استارت‌آپی راه بندازیم که این مشکلاتون حل بشه، چه کمکی میتونید به ما بکنید؟

اونا: ...

مصاحبه با مشتریان

به خاطر داشته باشیم... **یادگیری از مشتریان**



به حساسیت کار باستان شناسان است.

توسعه استارتاپ شما

