

# Reglas básicas para entrevistar



Realizar buenas entrevistas que aporten información relevante para el diseño de la propuesta de valor es un arte. Procura centrarte en descubrir lo que importa a los clientes (potenciales) en lugar de intentar venderles soluciones. Sigue las reglas de estas páginas.

## Regla 1

### Adopta una mente de principiante

Escucha con atención y evita las interpretaciones. Explora sobre todo los trabajos, frustraciones y alegrías inesperados.

## Regla 2

### Escucha más de lo que hablas

Tu objetivo es escuchar y aprender, no informar, impresionar o convencer al cliente de nada. Evita perder el tiempo hablando de tus creencias, ya que va en detrimento de descubrir más cosas sobre tu cliente.

## Regla 3

### Busca hechos, no opiniones

No preguntes: «¿Le gustaría...?»

Pregunta: «¿Cuándo fue la última vez que...?»

## Regla 4

### Pregunta «por qué» para llegar a las motivaciones reales

Pregunta: «¿Por qué necesita hacer...?»

Pregunta: «¿Por qué \_\_\_\_\_ es importante para usted?»

Pregunta: «¿Por qué \_\_\_\_\_ es una frustración?»

## Regla 5

### El objetivo de las entrevistas para conocer a los clientes no es vender (aunque haya una venta involucrada), sino aprender

No preguntes: «¿Compraría nuestra solución?», sino: «¿Cuál es su criterio de decisión cuando realiza una compra...?»

## Regla 6

### No menciones soluciones (como la propuesta de valor de tu prototipo) demasiado pronto

No expliques «Nuestra solución hace...».

Pregunta: «¿Cuáles son los elementos más importantes con los que tiene problemas?»

## Regla 7

### Haz un seguimiento.

Pide permiso para guardar la información de contacto de tu entrevistado para volver a hacerle más preguntas o para probar los prototipos.

## Regla 8

### Al final deja siempre la puerta abierta.

Pregunta: «¿Con quién más debería hablar?»