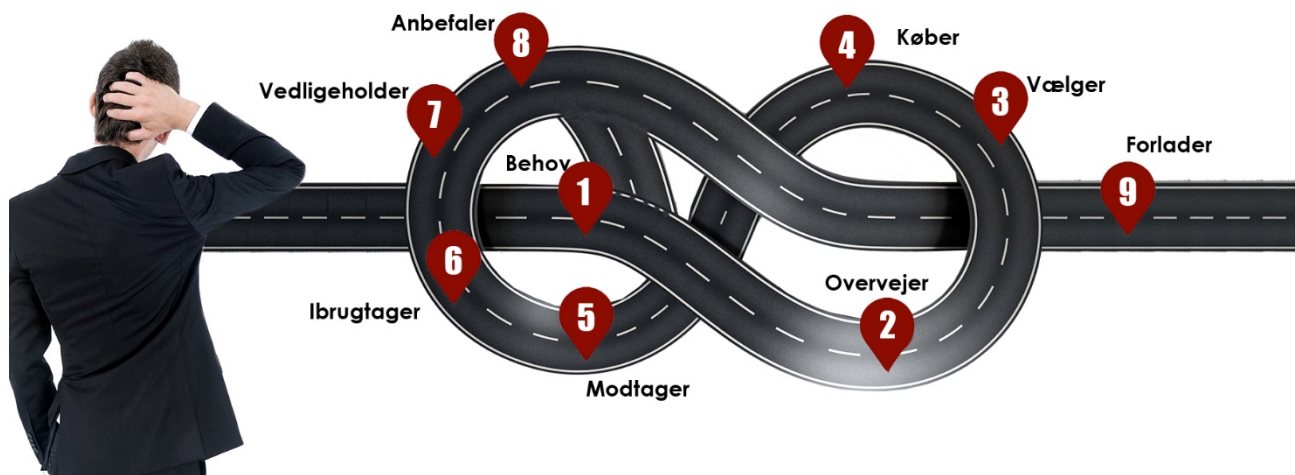


# Interviewskema omkring kollegas oplevelse af kundernes beslutningsproces

Interview en kollega om jeres kunders beslutningsproces ifm. et køb. Det er bedst at finde en kollega, der kommer fra en anden kundevendt funktion end marketing. Det kan være salg, kundeservice, teknisk support eller bogholderiet.



Det bedste er at starte bagfra i beslutningsprocessen, da det er det tidspunkt, der er nemmest at huske og nemmest at forholde sig til for den, du interviewer. Jo længere tilbage til starten af beslutningsprocessen, du kommer, desto mindre fakta har din kollega at bygge sine svar på.

Spørgsmål	Svar
<p>Prøv at tænke på en konkret kunde.</p> <p>Hvem er det? Hvilken funktion/rolle har personen? Hvad kendetegner virksomheden? Hvor gammel er han/hun? Hvilken relation har du til kunden (fx hvor mange gang har du talt med kunden, og om hvad?)</p>	
<p>I forhold til de 9 steps på kunderejsen ovenfor, hvor er kunden i dag?</p>	

<p>Hvis du tænker tilbage til tidspunktet (punkt 4), hvor kunden købte første gang, hvad tror du så gjorde udslaget for, at kunden købte netop vores produkt(er)?</p> <p><i>(Fx designet, kemien til sælger, leveringstiden, tidsbegrænset tilbud, vores brandkendskab/tryghed. Dvs. alt det, der fjerner de sidste barrierer for et køb)</i></p>	
<p>Hvem var med til at træffe den endelige beslutning om købet (punkt 3)? Og hvem var influenter?</p> <p><i>(Fx chefen, kollegaen, konen, ekspertvennen)</i></p>	
<p>Hvilke overvejelser (punkt 2) tror du, kunden gjorde sig lige inden, han/hun valgte at købe netop vores produkt?</p> <p><i>(Evt. uddybning: Pris, timing, hvad andre mener, leveringsudfordringer etc.)</i></p>	
<p>Hvilke andre udbydere eller produkter tror du, kunden overvejede inden vedkommende valgte vores produkt(er)?</p> <p><i>Fx nærmeste konkurrenter, en helt anden løsning, ingen andre løsninger</i></p>	
<p>Hvor meget tid, tror du kunden brugte på at undersøge mere om vores virksomhed, inden han/hun købte?</p>	
<p>Hvordan tror du kunden fandt frem til netop vores løsning?</p> <p><i>Fx søgte på nettet, spurgte kollegaer/venner/netværk, fandt os tilfældigt på en annonce?</i></p>	
<p>Forestil dig situationen, hvor kunden opdager, han/hun har et problem, udfordring eller behov. Hvad tænkte kunden præcis i det øjeblik (punkt 1)?</p> <p><i>Fx "det er gået i stykker, jeg må have en ny", "jeg bør overveje, om jeg kan gøre det her smartere/hurtigere/billigere" eller "konkurrenter gør det, jeg må også hellere gøre noget"?</i></p>	