

Hvordan laver du et effektivt interview til kortlægningen af din kunderejse?

God forberedelse er nøglen til et vellykket customer journey map. Så hvordan sikrer du dig, at du stiller de rigtige spørgsmål - og får de rigtige svar? Disse tips hjælper dig med at forberede og gennemføre et fremragende interview med din kunde.

Vælg de rette kandidater

Definer, hvem din kunde er fx med en persona. Det hjælper dig med at vælge en forskelligartet gruppe af interviewpersoner, der stadig passer til den type rejse, du vil kortlægge.

Udpeg de potentielle touchpoints og kommunikationsmetoder

Hvad ved du allerede om din kunderejse? Angiv de touchpoints du tror, at din kunde gennemgår, og inkludér kommunikationsmetoderne. Din interviewperson kan muligvis nævne e-mail og telefonopkald, så prøv at tænke på andre medier du kan spørge om. Har du for eksempel et internt netværk, hvor kunder kan søge efter information?

Forbered dine spørgsmål

Du har en generel idé om de touchpoints, du vil vide noget om, så forbered spørgsmål i overensstemmelse med det. Gør også plads til at improvisere. Måske vil dine kunder komme med et uventet svar. Sørg for, at du kan forfølge interessante nye indsigter.

Optag interviewet

Før du skal lave interviewet, skal du sørge for at have en device med, som kan optage interviewet – det kan for fx være din telefon. Du har ikke tid til at skrive alt ned under interviewet. Fokusér på at stille de rigtige spørgsmål og lyt til svarene. Hvis du har en optager, kan du tage noter senere.

Fortæl hvad du skal bruge interviewet til

Inden du afslutter interviewet, skal du sørge for, at din interviewperson ved, hvad der vil ske med deres oplysninger. Hvem vil du dele dem med og hvordan? Kan de læse dine noter?

At stille de rigtige spørgsmål

Ikke sikker på, hvordan du starter dit interview? Eller har brug for lidt hjælp, når du søger de mere specifikke svar? Her er et par tip og tricks, så du kommer i gang.

Det grundlæggende

Selvfølgelig har du brug for et navn og en jobtitel til at begynde med. Normalt kender du de oplysninger på forhånd, så gå ind i interviewet lidt mere detaljeret. Her er nogle eksempler:

- Hvordan vil du beskrive din rolle i organisationen?
- Hvordan ser en typisk arbejdsdag ud for dig? Hvad er dit hovedansvar?
- Hvad motiverer dig i dit job? Hvilke dele af dit job er du mest glad for?
- Er der daglige irritationer på arbejdet?

Spørgsmål om services

Når du har fået indsamlet alle de generelle oplysninger, skal du gå videre til de mere specifikke spørgsmål. Det er det, du normalt baserer dit customer journey map på. Sørg for, at du får en klar idé om, hvad din kundes mål er, når han/hun anmoder om en service. Hvis e-mailen ikke fungerer på din kundes bærbare computer, er deres umiddelbare mål sandsynligvis ikke at fikse softwaren. Måske har de bare brug for at sende en haste e-mail inden dagens udgang. Når du først har fået en idé om din kundes mål, kan du stille disse spørgsmål:

- Hvordan vil du beskrive din serviceoplevelse med få ord?
- Hvilke trin var en del af proceduren?
- Hvem kommunikerede du med og igennem hvilke medier?
- Hvilken slags følelser oplevede du under proceduren? (frustreret, glad eller andet)
- Hvad var den værste og bedste del af din oplevelse?

Husk, at spørgsmålene ovenfor stadig er meget generelle. Du vil komme på flere spørgsmål afhængigt af hvilken service, du undersøger.