Разговор о прошлом опыте: сценарий интервью и карта наблюдений

Проведите разговор о реальном опыте до создания рекламы. Внутри сценарий вопросов, учебный эпизод И01, карта наблюдений, сравнение случаев и шаг к полезному материалу.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. И01 и пример пяти бесед вымышлены. Они показывают способ разбора, не являются отзывами, результатами исследования или статистикой рынка.

И01: эпизод, запись и границы вывода

Реклама и материалы строятся на догадках о желаниях клиентов, а общие слова «быстро и выгодно» не объясняют, почему человек не начинает действовать.

Учебный эпизод И01	Что записать	Что пока не доказано
Продажа ради покупки	Описанная задача семьи	Она типична для всего рынка
Расчёты не сходились	Сообщённое затруднение	Причина всегда в незнании
Просмотр перенесли	Рассказанное последствие	Участница потеряла деньги
Нужна карта сумм	Гипотеза исследователя	Человек купит нашу услугу

Что подготовить к первой беседе

• Одно решение, которое нужно принять.

• Критерии подходящего опыта участника.

• Нейтральные вопросы о последней попытке.

• Согласованный способ заметок или записи.

• Лист для фактов, гипотез и неизвестного.

• Критерий следующей проверки материала.

Вопрос исследования, формат и конкретный случай

1. Выберите решение и участников

Сформулируйте, что хотите решить после бесед. Опишите подходящую клиентскую ситуацию, этап и опыт, не смешивая всех покупателей и продавцов.

Готово: Один исследовательский вопрос связан с рабочим решением.

Не делайте так: Беседа собирает любые боли без дальнейшего применения.

2. Согласуйте формат разговора

Объясните цель, длительность и фиксацию ответов. Дайте возможность не отвечать на лишние вопросы. Отделите исследование опыта от презентации услуги.

Готово: Участник понимает, что именно будет происходить.

Не делайте так: Интервью незаметно превращается в давление на покупку.

3. Восстановите конкретный эпизод

Попросите вспомнить последнюю попытку решить задачу. Уточните начало, действия, препятствие, обходной путь и результат.

Готово: Есть последовательность событий, а не только общая оценка.

Не делайте так: Вопрос подсказывает нужную проблему.

Какой ответ я рискую подсказать

Основания, различия и следующая проверка

4. Разделите запись и объяснение

Отметьте слова участника, сообщённое им действие, вашу гипотезу и неизвестное. Приблизительный пересказ не называйте цитатой.

Готово: У каждого вывода виден фрагмент-основание.

Не делайте так: Исследовательская догадка записана как факт поведения.

5. Сравните эпизоды без обобщения на рынок

Ищите сходства и различия задач. Сохраняйте противоречащие случаи. Учитывайте, кого опрашивали и какие вопросы задавали.

Готово: Понятны границы вывода и следующий вопрос.

Не делайте так: Несколько бесед превращены в долю всех продавцов.

6. Сформулируйте проверяемый следующий шаг

Свяжите затруднение с небольшим прототипом материала или изменением услуги. Проверку решения проводите отдельно.

Готово: Есть гипотеза, инструмент и критерий полезности.

Не делайте так: Похвала идее объявляется доказанным спросом.

Что ещё неизвестно о затруднении

Карта учебного эпизода И01

Пример заполнен по вымышленному рассказу И01. Слова приведены как учебный пересказ. Действия не наблюдались напрямую и не подтверждались документами.

Пересказ / эпизод	Осторожная интерпретация	Что уточнить
Несколько расчётов в телефоне	Нет общей картины сумм	Какие данные сравнивались
Итоги различались	Возможны разные допущения	На каком шаге возникло отличие
Просмотр перенесли	Неясность повлияла на действие	Были ли другие причины
Искала помощь у знакомого	Уже был обходной путь	Что помогло и чего не хватило
Карта бюджета	Идея нашего прототипа	Понимает ли человек, как её заполнить

Рассказ показывает основание для гипотезы. Он не подтверждает, что предлагаемая таблица решит задачу, повысит конверсию или будет востребована большинством клиентов.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Вам ведь сложно продавать и покупать одновременно?	Вспомните последнюю попытку согласовать эти действия. Что произошло?
Вы бы заплатили за удобный сервис?	Как вы решали это затруднение в прошлый раз?
Трое из пяти сказали, значит так у 60% рынка	Три похожих эпизода в нашей небольшой выборке требуют дальнейшей проверки.

Как уточнять разные ответы

Что услышали	Как продолжить	Чего не заключать
Общее «сложно»	Уточнить последний случай	Причина уже известна
Конкретная задержка	Восстановить действия и последствия	Задержка вызвана только одним фактором
Способ сработал	Понять условия успеха	Любая альтернатива плоха
Противоречащий опыт	Сохранить различие обстоятельств	Участник ответил неправильно
Похвала идее	Отделить от разбора проблемы	Есть готовность купить
Нет нужного опыта	Пересмотреть пригодность беседы	Ответ описывает реальное поведение

Три вопроса к выводам интервью

1. Какое решение мы примем по итогам этих разговоров?
2. На какой конкретный эпизод опирается наш вывод?
3. Как проверим полезность инструмента отдельно от вежливой реакции?

18 проверок проблемного интервью

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Подготовка разговора

- [ ] **Решение названо.** Известно, зачем нужны ответы. Не собирайте боли вообще.
- [ ] **Ситуация ограничена.** Определены задача и этап. Не смешивайте разные потребности.
- [ ] **Опыт подходит.** Участник сталкивался с нужной задачей. Не спрашивайте только знакомых.
- [ ] **Отказы не исключены.** Разные исходы доступны для изучения. Не выбирайте лишь довольных.
- [ ] **Формат понятен.** Цель и длительность согласованы. Не маскируйте продажу.
- [ ] **Фиксация согласована.** Запись и использование понятны. Не публикуйте личные подробности.

Конкретный эпизод

- [ ] **Есть прошлый случай.** Указаны обстоятельства попытки. Не обсуждайте только будущее.
- [ ] **Вопрос нейтрален.** Он не содержит готовую причину. Не добивайтесь согласия.
- [ ] **Действия восстановлены.** Понятна последовательность. Не ограничивайтесь «сложно».
- [ ] **Последствие названо.** Известно, что изменилось из-за препятствия. Не преувеличивайте ущерб.
- [ ] **Альтернатива выяснена.** Понятно, как человек справлялся. Не обесценивайте его способ.
- [ ] **Неясность уточнена.** Вывод не строится на догадке. Не подменяйте ответ своей версией.

Вывод и применение

- [ ] **Цитата точна.** Пересказ обозначен отдельно. Не улучшайте слова клиента.
- [ ] **Гипотеза отделена.** Указано основание и неизвестное. Не выдавайте объяснение за факт.
- [ ] **Противоречия сохранены.** Иные ситуации не потерялись. Не отбирайте удобные ответы.
- [ ] **Масштаб честный.** Выборка не названа всем рынком. Не обещайте статистику спроса.
- [ ] **Прототип связан.** Он отвечает конкретному затруднению. Не создавайте PDF ради количества.
- [ ] **Проверка запланирована.** Есть критерий полезного действия. Не считайте комплимент заказом.

Запись одного эпизода

Отмечайте, что наблюдалось лично, а что известно из рассказа. Пересказ и дословная цитата имеют разные обозначения. Не добавляйте сведения ради красивого вывода.

Исследовательский вопрос: _____

Участник / ситуация / фрагмент	Действие / последствие / альтернатива	Гипотеза / неизвестное / уточнение

Решение, для которого собираем опыт: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующая беседа или проверка: _____

Сравнение случаев и гипотеза материала

Несколько участников не представляют автоматически всех продавцов. Прототип должен помочь выполнить конкретное действие; комплимент не заменяет проверку.

Сходные и разные эпизоды	Ограничение вывода / идея материала	Что проверяем / критерий / следующий шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Наводящий вопрос. Нужная причина уже содержится в формулировке.

Продажа вместо исследования. Ответ участника прерывается презентацией.

Пересказ назван цитатой. Слова изменены без отметки.

Догадка стала фактом. У вывода нет опоры на эпизод.

Выборка названа рынком. Небольшое число бесед превращено в общую статистику.

Согласуйте следующий шаг

Краткая запись исследовательского вывода

Исследуем ситуацию _____. Решение после бесед _____. Участник подходит по опыту _____. В эпизоде произошло _____. Это известно из _____. Наша гипотеза _____. Пока не знаем _____. Прототип _____. Его полезность проверим действием _____ и наблюдением _____.

Первое действие после чтения

Выберите одну ситуацию клиента и подготовьте вопросы о последней попытке. После беседы заполните одну строку наблюдения, одну гипотезу и один вопрос для проверки. Не переходите сразу к массовой рекламе.

Ответственный за проверку гипотезы: _____

Что подтвердит полезное действие: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Реклама не совпадает с реальной задачей клиента?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать потребности аудитории, предложение, полезный материал, обращения и их дальнейшую обработку.

Проверить связь предложения и задачи →

14.10.2026 проверены материалы GOV.UK о глубинных интервью и анализе исследовательской беседы. Использованы принципы нейтрального вопроса и разделения наблюдения с выводом; сценарий и примеры разработаны для задач риелтора.

GOV.UK: глубинные интервью о реальном опыте

GOV.UK: наблюдения, выводы и действия после исследования

Сценарий беседы о последней попытке

Это опорные вопросы для исследования опыта. Последовательность можно уточнить под ситуацию, сохраняя нейтральный смысл и возможность участника рассказать своё.

Момент разговора	Вопрос	Что помогает понять
Начало эпизода	С чего началась последняя попытка?	Обстоятельства и задачу
Первое действие	Что вы сделали сначала?	Реальный путь решения
Затруднение	На каком шаге остановились?	Конкретное препятствие
Обходной путь	Что пробовали после этого?	Альтернативы и затраты усилий
Итог	Чем закончилась эта попытка?	Результат и нерешённое

Для примера И01 исследователь не начинает с утверждения о страхе сделки. Он просит восстановить ход продажи ради следующей покупки. Если участница описывает расчёты, уточняются данные и последовательность. Если выясняется совсем другая причина переноса, её сохраняют, а не возвращают человека к заранее выбранной теме.

Вопрос «что было труднее всего» полезен только вместе с уточнением эпизода. Абстрактное слово может скрывать несколько разных ограничений. Попросите объяснить, что изменилось в действиях: отложили просмотр, переделали расчёт, позвонили знакомому или выбрали иной путь. Не приписывайте финансовую потерю без основания.

Не нужно требовать документы или демонстрацию личных расчётов, если участник не хочет их показывать. Обезличенный рассказ тоже может дать полезную гипотезу. Уточните границы известного: в таком случае это сообщённый опыт, а не независимая проверка события. Запись беседы и её дальнейшее использование должны быть понятны участнику.

В завершение перескажите смысл и дайте человеку исправить ваше понимание. Не просите подтвердить, что ему нужен именно ваш продукт. Если он сам хочет обсудить услугу, отделите этот разговор от исследовательской записи. Иначе интерес к предложению и описание прежнего затруднения смешаются.

От пяти рассказов к одной проверяемой гипотезе

Учебный пример: пять бесед, три описания несогласованных расчётов. Числа служат разбору логики и не являются данными реального исследования.

Уровень записи	Корректное содержание	Некорректная подмена
Набор бесед	Пять людей с заданным опытом	Все продавцы недвижимости
Наблюдаемая повторяемость	Три похожих рассказа	60% рынка испытывает проблему
Гипотеза	Карта сумм может помочь	Инструмент точно увеличит сделки
Проверка решения	Человек пробует заполнить прототип	Он похвалил оформление
Поисковый спрос	Проверяется отдельным источником	Частотность выведена из бесед

Сохраните сведения о подборе участников и формулировках вопросов. Удобная выборка может не охватывать другие ситуации, а наводящий вопрос способен повлиять на ответы. Не скрывайте эпизоды, которые не подтверждают идею. Они помогают уточнить, кому и при каких обстоятельствах нужен инструмент.

Для истории И01 прототипом может стать лист сумм, допущений и вопросов к специалисту. Его задача состоит в подготовке разговора и устранении путаницы в исходных данных. Он не рассчитывает гарантированную цену продажи и не заменяет кредитное решение. Такие границы должны быть ясны ещё до проверки.

Проверяемое действие: участник с подходящим опытом объясняет назначение листа, пробует заполнить нужные строки и показывает, что осталось неизвестным. Само одобрение идеи недостаточно. Проверка прототипа относится к исследованию решения и описывается отдельно от беседы о прежней проблеме.

Нейросеть может сгруппировать обезличенные записи, если обязать её ссылаться на фрагмент-основание и явно отделять предположение. Проверяйте сводку по исходным заметкам. Не позволяйте модели создавать отсутствующие цитаты, частотности поисковых запросов или численные прогнозы конверсии.