

Customer Interview Cue Card

1a. MAP the Problem

Untuk menentukan Need To Do (NTD):

"Sebagai seorang (peran) apa saja yang perlu Anda lakukan ketika (konteks)?"

2a. PRIORITIZE the Problem

Untuk menentukan 'prioritas' dari Need To Do :

"Di antara hal-hal yang perlu dilakukan ini (NTD ke 1,2,3..), mana yang paling krusial menurut Anda?"

Customer Interview Cue Card

1b. MAP the Problem

Untuk menemukan Pain (rasa sakit) di masing-masing Need To Do (NTD), mulai dari yang paling krusial:

"Hal-hal apa yang 'menyebabkan' ketika Anda melakukan NTD tersebut?"

2b. PRIORITIZE the Problem

Untuk menemukan 'prioritas' dari Pain (rasa sakit) yang dirasakan dalam satu NTD:

"Dari beberapa hal 'menyebabkan' tersebut, mana hal yang paling 'menyebabkan' saat melakukan NTD ini?" "Mana lagi?"

Customer Interview Cue Card

1c. MAP the Problem

Untuk menemukan Gain (harapan) di masing-masing Need To Do (NTD), mulai dari yang paling krusial:

"Hal-hal apa yang paling Anda 'harapkan' ketika Anda melakukan NTD tersebut?" "Apalagi?"

2c. PRIORITIZE the Problem

Untuk menemukan 'prioritas' dari Gain (harapan) yang dirasakan dalam satu NTD:

"Dari beberapa hal yang Anda 'harapkan' tersebut, mana hal yang paling 'harapkan' saat melakukan NTD tersebut? Mana lagi?"

Customer Interview Cue Card

3. CLARIFY the Problem

Untuk memastikan Pain/Gain yang disebut benar prioritas utama:

"Sejauh ini apa yang sudah Anda lakukan menyelesaikan (pain)/mendapatkan (gain) tersebut?" Fokus pada Pain dan Gain yang prioritas.

Untuk menggali masalah yang sebenarnya:

"Anda mengatakan bahwa... itu adalah hal yang paling 'menyebalkan'/Anda harapkan. Kenapa begitu?"

(setelah mendengar jawabannya, tanya lagi) "kenapa begitu?"

Tanya "kenapa" sebanyak 5 kali.