

Добрый день!

*Предлагаем вам познакомиться с тем, что уже было отработано на предыдущих мастер-классах и что требуется для участия в следующем*

*Мы уже знаем:*

## ЭТАПЫ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ



### Задачи:

Составить портрет пользователя.

Кто будет конечным пользователем продукта\услуги, для кого проект.

- возраст
- окружение
- образ жизни
- привычки
- окружение и тд.

### 1. Этап - эмпатия

#### - **применить инструмент «мокасины»**

«Мокасины» - пройти полный путь пользователя, понять какие эмоции испытывает пользователь, с какими сложностями встречается.

#### - **провести глубинное интервью**

Правило 80% говорит респондент 20 % интервьюер.

Открытые вопросы – подготовить вопросы для интервью, которые начинаются на:

Что? Кто? Сколько? Как? Почему? Зачем?

Проводим интервью у 5 человек.

Располагаем человека к себе. Small talk

**Записывайте цитаты, спрашиваем про конкретный предыдущий опыт.**

В идеале нужно опросить 20 пользователей.

Продолжительность – 40-60 минут

Подготовьтесь к интервью. Составьте минимум 2 вопроса с каждым вопросительным словом: Что? Кто? Сколько? Как? Где? Почему?

Правила:

- ❖ Спрашивайте про эмоции!
- ❖ Записывайте цитаты!
- ❖ Не спешите с оценками и выводами!

Проведите эмпатическое интервью с 5 людьми, кто сталкивался с подобной проблемой. Поговорите с близкими, позвоните своим друзьям, знакомым....

- **оставить карту эмпатии**

Стикеры с ответами – ответы респондентов размещаем на карте эмпатии. Таким образом мы получаем полную картину, в которой живет наш потребитель и что он чувствует, каково его окружение, что его волнует...



После составления карты эмпатии переходим к следующему этапу

### - «Потребности и инсайты»

Мы по карте видим полную картину по потребителю и можем уже понять потребности и инсайты.

**Инсайты - это противоречия** который мешают мне осуществить потребность.

Пример: хочу инвестировать, но не потерять деньги.

Как мне увидеть первые шаги ребенка, если я работаю.

Как мне успеть позавтракать, если я люблю спать?

**Что человек хочет получить?**

**Чего человек боится? Что мешает?**

Примеры:

«Я хочу начать инвестировать, но при этом боюсь, что потеряю деньги»

«Я хочу зарабатывать больше, но при этом уделять время моей семье»

«Мне нужно получить ответ как можно быстрее, но так чтобы не приходиться в Банк»

**Прописываем потребность и инсайт.** Выбираем тот, с которым будем работать.

2. Этап - фокусировка



Фокусировка — это осмысление.

Через построение карты эмпатии, группировку и высказывание точки зрения мы формируем точку зрения, которая и станет тем, над чем мы и будем работать. Это некий итоговый вариант, который мы берем за итог.

Итоговый вариант фокусировки мы фиксируем в следующем шаблоне.

### Сформулировать вопрос:

«Как я могу помочь \_\_\_ ИМЯ \_\_\_ (кому?) сделать \_\_\_ (потребность, глагол) \_\_\_ при том, что \_\_\_ (инсайт)?»

## Фокусировка

❖ Основываясь на цитатах, потребностях и инсайтах из карты эмпатии.

Сформулировать вопрос:

«Как я могу помочь \_\_\_\_\_ (кому?) сделать \_\_\_\_\_ (потребность, глагол) \_\_\_\_\_ при том, что \_\_\_\_\_ (инсайт)?»

*Подготовить для встречи 14 декабря*

## Вам потребуется (для второго вебинар)

- Ручка и бумага
- Карандаши, фломастеры
- Любое, что есть: конструктор Лего, пластилин, небольшие игрушки (потребуется для создания прототипа)
- Хорошее настроение и фантазия

