

Template voor gestructureerde klant bevraging:

Sectie 1: Begrijpen van doel/motivatie

Vraag	Antwoord
1.1 Wat was het initiële doel, welk probleem trachtte u op te lossen?	
1.2 Hoe heeft u het product gebruikt? Kan u nog een typische sessie voor de geest halen/reconstrueren?	
1.3 Welke taken trachtte u op te lossen? (Belangrijk hier om op de taak te focussen en niet de aspiratie/het resultaat)	
1.4 Waar liep u vaak vast of raakte u gefrustreerd met het resultaat, als dat er was?	
1.5 Was er iets specifiek dat u verwarrend vond of abnormaal moeilijk?	

Sectie 2: Begrijpen waarom men afhaakten

Vraag	Antwoord
2.1 Werd een verlenging na de POC in overweging genomen of was het altijd al bedoelt als een one-off probleem dat diende opgelost te worden?	
2.2 Waren er technische redenen om niet verder te gaan met het product, zo ja, welke?	
2.3 Is er specifieke functionaliteit die ontbreekt? !! oppassen om hier niet in de feature capture modus te stappen!!!	
2.4 Durf doorvragen waarom die functionaliteit en hoe ze dat anders of nu zouden oplossen. En als ze daar geld voor geven.	
2.5 Waren er cruciale noden waaraan het product niet voldeed?	

Sectie 3: Begrijpen van de alternatieven

Vraag	Antwoord
3.1 Heeft u ondertussen een alternatieve oplossing gevonden voor dit probleem. Zo ja welk. Zo nee, hoe lost u het probleem vandaag dan op? Of is er geen permanent probleem?	
3.2 Indien een alternatief - hoe matcht dat beter aan uw noden dan onze oplossing?	

Sectie 4: Evalueren van de value proposition

Vraag	Antwoord
4.1 Heeft de oplossing de inzichten (waarde) geleverd die u verwachtte?	
4.2 Op welk gebied heeft de oplossing gefaald in het creëren van inzichten/waarde?	
4.3 Hoe weegt u de kosten af tegenover de inzichten/waarde die ons product leverde?	
4.4 Is er een reden waarom u zou zeggen – “Dit product is zijn geld niet waard.”? Zo ja, welke? (Ook hier oppassen dat je niet in sentimentele antwoorden terecht komt, maar meetbare input krijgt)	

Sectie 5: Vragen ter verbetering

Vraag	Antwoord
5.1 Welke aanpassingen of modules zouden u overtuigen om de oplossing opnieuw te gebruiken?	
5.2 Welke feedback heeft u met betrekking tot de gebruikersinteractie en interface?	
5.3 Hoe was de begeleiding bij onboarding en ondersteuning bij gebruik van het <startup> team?	
5.4 Waren er problemen of onduidelijkheden die niet werden beantwoord door het <startup> team?	
5.5 Waren er diensten die ontbraken die u van ons verwachtte of waar u had willen voor betalen?	

Sectie 6: NPS (Net Promoter Score)

Vraag	Antwoord
6.1 Wanneer ziet u uzelf overwegen om onze oplossing terug te gebruiken?	
6.2 Aan wie zou u aanraden om onze oplossing te gebruiken? Zijn er profielen binnen uw organisatie of netwerk, waarvan u denkt dat onze oplossing zeer waardevol zou zijn?	