Guía de entrevista

Pida quince minutos. Planee veinte. Se consiguen muchos más síes pidiendo quince, y una vez arranca la conversación se pasa de veinte sola. **La entrevista no sirve para que le digan si su idea es buena:** sirve para **poner a prueba la hipótesis** que ustedes escribieron en clase. Entreviste a alguien que **ya tenga el problema hoy**, no a alguien que «podría tenerlo». Se puede hacer por teléfono.

Entrevistador: _____ Fecha: _____ Duración: _____

A quién entrevistó (nombre o cargo): _____ ¿Por qué a esta persona? _____

LA HIPÓTESIS QUE VINE A PONER A PRUEBA

Creo que _____, cuando _____, necesita _____

y hoy lo resuelve con _____.

Me doy cuenta de que me equivoqué si oigo _____.

Las tres reglas, y por qué se pierden las entrevistas. 1. No presente su idea — ni al principio ni en la mitad. En el momento en que usted describe su producto, la otra persona pasa de informante a jurado amable y todo lo que diga después es cortesía. **2. Pregunte por hechos, no por opiniones:** «¿qué hizo la última vez?» en vez de «¿qué haría usted?». **3. Aguante el silencio:** después de una respuesta corta, cuente hasta tres sin hablar. Lo bueno viene en la segunda frase.

Las siete preguntas

EN ORDEN · HACIA ATRÁS, DESDE LA COMPRA
ANOTE **SUS** PALABRAS, NO LAS SUYAS

1 · LA SITUACIÓN

«Cuénteme el día que compró/resolvió esto. ¿Dónde estaba, qué hora era?»

Busca el momento concreto. Si responde en general, insista: «la última vez».

2 · EL DETONANTE

«¿Qué estaba pasando antes de que decidiera buscar una solución?»

Busca por qué ese día y no el anterior. Es el campo más valioso y el más difícil.

3 · LA ALTERNATIVA

«¿Qué más miró? ¿Qué descartó, y por qué?»

Busca la competencia real. Anote también si la respuesta es «nada» o «lo hacía yo mismo».

4 · EL CRITERIO

«¿Qué lo hizo decidirse ese día y no la semana siguiente?»

Busca con qué comparó. Escriba sus palabras exactas, no las suyas.

5 · LOS OTROS ROLES

«¿Quién más opinó o tuvo que aprobar?»

En B2B es la pregunta clave: separa quien usa, quien decide y quien paga.

6 · LA FRICCIÓN

«¿Qué casi lo hace no comprar?»

Busca lo que nadie reporta. Aguante el silencio después de preguntar.

7 · EL COMPROMISO

«¿Conoce a alguien más con este problema? ¿Me lo presenta?»

No es relleno: es la prueba de si el problema es real. Anote qué respondió.

AL COLGAR, ANTES DE QUE SE LE OLVIDE

- ☐ **¿Qué dijo que yo NO esperaba?** _____
- ☐ **¿Qué campo de mi ficha quedó desmentido?** _____
- ☐ **La frase textual que más me sirvió:** _____

Lo que voy a calificar no es la entrevista: es lo que cambió por ella. Dos guías diligenciadas que no modifiquen ni un campo de la ficha son la señal de que la conversación se usó para confirmar, no para aprender. **Si de verdad no cambió nada, escríbalo y explíquelo** — eso también es un resultado, y vale más que inventar un hallazgo.