

12 preguntas clave para tu entrevista de problema

Fase 1: Descubriendo la realidad del cliente

- ¿Podrías explicarme cómo desarrollas [la tarea / trabajo a realizar]? ¿Por qué?
- ¿Qué aptitudes/herramientas te hicieron falta durante [la tarea/trabajo a realizar]? ¿Por qué?
- ¿Qué cosas te hicieron falta para poder llevar a cabo [la tarea/trabajo a realizar]? ¿Por qué?
- Mientras realizabas [la tarea/trabajo a realizar], ¿qué herramientas has utilizado para solventar [el problema]? ¿Por qué?

Fase 2: Indagando en los problemas

- Cuando estás realizando [la tarea/trabajo a realizar], ¿qué inconvenientes encuentras, o qué aspectos son más frustrantes? ¿Por qué?
- ¿Qué es lo que sucede exactamente?
- ¿Cómo de útiles / inútiles han sido las soluciones actuales para afrontar [el problema]? ¿Por qué?

Fase 3: Evaluando la relevancia del problema

- En una escala del 0-10 (donde 0 significa "nada" y 10 significa "mucho"), ¿cuánto te afecta [el problema]? ¿Por qué? (hasta 5 veces)
- ¿[El problema] aparece frecuentemente? ¿Cuántas veces aparece? ¿En qué momentos aparece?
- ¿Cuánto tiempo, esfuerzo y dinero has empleado tratando de solucionar [el problema]?
- Si pudiéramos solventar [el problema], ¿qué podrías lograr? ¿Por qué?
- Si pudieras utilizar una varita mágica para cambiar lo que quisieras sobre [la tarea/trabajo a realizar], ¿qué cambiarías? ¿Cómo sería la solución? ¿Por qué?