

Entrevista com sucesso do cliente

Transcrição

A equipe de sucesso do cliente tem como característica trabalhar mais com a plataforma B2B da MusicDot, afinal são eles que apresentam a plataforma e mostram suas funcionalidades para as empresas, além de sanarem as dúvidas que surgem no dia-a-dia. Assim, diferente da equipe de vendas, eles possuem mais contato com a plataforma da MusicDot do que com o sistema administrativo, apesar de também utilizá-lo.

Por terem mais informações sobre a plataforma B2B, aproveitaremos para sanar mais questões com esse perfil. No começo do curso, criamos algumas questões que norteariam a nossa pesquisa.

- Quem são as pessoas dentro das empresas que utilizam o produto?
- Quais são esses perfis de usuários da plataforma B2B?
- O que essas pessoas fazem no sistema?
- O que é importante na plataforma para as empresas ou para cada perfil dos usuários?
- O que elas precisam mas não tem na plataforma?
- Quando elas usam determinadas funcionalidades?
- Qual o contato delas com as funcionalidades da plataforma? (Quando compram a licença já tem acesso a tudo?)
- Ele usa alguma funcionalidade no celular?
- Como as empresas geram relatórios?
- Como elas adicionam um colaborador na plataforma para uso?

Algumas delas não precisam exatamente serem perguntadas para alguém da equipe de sucesso do cliente, por exemplo "Como as empresas geram relatórios?", afinal podemos descobrir isso acessando a própria plataforma. Para não gastarmos o tempo dos entrevistados, separaremos as questões que só conseguiremos conversando com alguém da equipe.

- Quem são as pessoas dentro das empresas que utilizam o produto?
- O que é importante na plataforma para as empresas ou para cada perfil dos usuários?
- O que elas precisam mas não tem na plataforma?
- Quando elas usam determinadas funcionalidades?
- Qual o contato delas com as funcionalidades da plataforma? (Quando compram a licença já tem acesso a tudo?)
- Ele usa alguma funcionalidade no celular?

Algumas questões são prioritárias em uma primeira entrevista, mas outras podem ser perguntadas em outro momento. Vamos separá-las, deixando as do segundo bloco para perguntarmos no futuro ou para outra pessoa da equipe.

1º Entrevista

- Quem são as pessoas dentro das empresas que utilizam o produto?
- O que é importante na plataforma para as empresas ou para cada perfil dos usuários?
- O que elas precisam mas não tem na plataforma?

2º Entrevista

- Quando elas usam determinadas funcionalidades?

- Qual o contato delas com as funcionalidades da plataforma? (Quando compram a licença já tem acesso a tudo?)
- Ele usa alguma funcionalidade no celular?

Assim como na entrevista com a equipe de vendas, podemos começar com perguntas mais pessoais.

- Como é seu processo de trabalho?

Dessa forma, entenderemos melhor como é o dia-a-dia desses colaboradores e como é a sua relação com as empresas.

- Quem são as pessoas dentro das empresas que utilizam o produto?

Ainda podemos melhorar um pouco essa pergunta. Isso porque certos entrevistados podem não interagir com todas as pessoas da empresa, principalmente quando as empresas têm muitos colaboradores. Portanto, vamos alterá-la:

- Qual o perfil de pessoas que vocês mais interagem?

Existem empresas que não permitem que determinado nível de colaborador entre em contato com a MusicDot, e é o gestor quem faz essa ponte. Como existe essa hierarquia, precisamos saber com quem a equipe de sucesso do cliente mais interage. Outra questão que havíamos previsto anteriormente é:

- O que é importante na plataforma para as empresas ou para cada perfil dos usuários?

Nós podemos não interagir com todos os perfis de usuários, mas uma funcionalidade que é utilizada recorrentemente (ou todos os dias) certamente é muito importante para o usuário. Sendo assim, alteramos um pouco essa questão:

- O que elas mais utilizam na plataforma?

Essa é uma informação que a equipe de sucesso do cliente provavelmente poderá responder. Também devemos levar em conta que aquilo que é importante para a equipe de sucesso do cliente pode não ser importante para as empresas que entram em contato com eles.

- O que as empresas precisam mas não tem na plataforma?

Muitas vezes as empresas fazem solicitações de novas funcionalidades ou de algo que sentem falta no cotidiano.

- Qual a maior dificuldade que as pessoas possuem atualmente?

Pensando em um primeiro contato das empresas com a plataforma, ou mesmo em uma apresentação, é importante entendermos quais são as dificuldades que elas enfrentam. É possível que essa pergunta seja enviesada, afinal estamos assumindo que as empresas possuem alguma dificuldade. Entretanto, é lógico imaginarmos que algum nível de dificuldade exista. Para evitar esse viés, podemos equilibrar com outra questão:

- Existe algo na plataforma que elas gostam muito quando você apresenta?

Dessa forma, conseguiremos levantar pontos negativos e positivos da utilização da plataforma. Aproveitando que a equipe de sucesso do cliente tem muito contato com as empresas, podemos também sanar as hipóteses que criamos anteriormente. Por exemplo:

- Empresas de pequeno porte fazem mais solicitações de criações de relatórios.

Para não enfatizarmos um determinado perfil e evitarmos o viés de confirmação, podemos perguntar da seguinte forma:

- Qual o perfil de empresas que fazem mais pedidos?

Assim, saberemos se existe algum perfil que faz mais pedidos, ou se essa proporção é equilibrada, confirmando ou não a nossa hipótese. Vamos à nossa segunda hipótese:

- Empresas de pequeno porte não utilizam a funcionalidade de equipes da plataforma.

Como refletimos anteriormente, por serem de pequeno porte, muitas vezes as empresas não possuem equipes o suficiente para fazerem subdivisões e não utilizariam essa funcionalidade. Vamos analisar como ficou essa pergunta:

- Existe algo na plataforma da MusicDot que as empresas não utilizam?

Dessa forma, caso as empresas não utilizem algumas funcionalidades, como a própria divisão de equipes, o entrevistado poderá nos responder, sem que enfatizemos determinada funcionalidade. Assim como na entrevista com a equipe de vendas, podemos terminar com uma avaliação do processo de trabalho do entrevistado:

- Se pudesse dar uma nota para o seu processo de trabalho atualmente, entre 1 e 5, qual você daria?

Com a resposta dessa questão, poderemos manter uma métrica do progresso da plataforma e identificar se existem perspectivas diferentes nos processos de trabalhos de ambas as equipes.