

# 76 ВОПРОСОВ ДЛЯ СОЗДАНИЯ ПОРТРЕТА КЛИЕНТА

Для создания портрета Вашего клиента не обязательно отвечать на все вопросы из списка. Выделите только те параметры, которые важны для вашего бизнеса. Также вы можете добавить любые параметры, если они необходимы.

Если у вас несколько категорий клиентов, создавайте для каждого отдельный портрет с указанием значимых параметров. учитывайте, что они также могут быть разными для каждой группы.

## Демографическая информация

1. Пол
2. Возраст
3. Профессия, деятельность, карьера. Чем зарабатывает на жизнь?
4. Страна проживания, населенный пункт или район города (если это важно).
5. Образование и\или интеллектуальный уровень.
6. Состав семьи и отношения с родственниками.
7. Уровень дохода: можно указать в конкретных цифрах, или по шкале «Высокий-средний-низкий». Определите, что в вашем случае важнее: реальное положение вещей или субъективное ощущение себя богатым\бедным.
8. В каких условиях живет? (дом, квартира, дача, машина, компьютер и т.д., в зависимости от того, что влияет на выбор вашего продукта).

## Стиль жизни

9. Какой отдых предпочитают? (хобби, посещение мероприятий, отпуск, развлечения и т.д.)
10. Основные интересы в жизни (семья, дом, работа, друзья, мода, еда и др.)
11. Где и с кем проводят время?
12. С кем дружат и работают? Как строят отношения с друзьями и коллегами?
13. Что говорят о нем друзья и коллеги?
14. Кто его авторитеты? Чье мнение важно в жизни, и чье мнение может повлиять на выбор при покупке?
15. Что он думает о..... себе / социальных вопросах / политике / бизнесе / экономике / образовании.
16. Что он делает на людях? Как выглядит и ведет себя?
17. Какой у него имидж?
18. Как его воспринимают другие?
19. О чем он говорит в семье, на работе, на публике?
20. Какова его речь, тембр голоса, словарный запас? Что он читает, смотрит, слушает?

## Цели и ценности

21. Каково его кредо, жизненные принципы?
22. Что для него важно?
23. Что трогает, волнует, радует?
24. Что тревожит, пугает, раздражает или вызывает отвращение?
25. К чему он стремится? О чем мечтает?
26. Какие цели в жизни? И как их достигает?
27. Какие задачи стоят в жизни и карьере?
28. Что для него успех?
29. Его желания, потребности?
30. О чем он думает большую часть времени?
31. Что чувствует?

32. На что обращает внимание?
33. Что делает наедине с собой?
34. Чего ему не хватает для полного счастья?
35. Как это “когда все хорошо?”
36. Какие каналы информации слушает, воспринимает?
37. Что слышит ежедневно?
38. Что мешает достигать целей?
39. Какие у него проблемы?
40. В чем он продолжает сомневаться?
41. Что его заботит?
42. В чем он разочаровывается?
43. Какие его комплексы?
44. На что у него не хватает времени?

## Отношение к продукту и история решения проблемы

45. Насколько актуальна у него проблема(ы), одним из решений которой является ваш продукт?
46. Как глубоко он знаком со всем спектром потенциальных решений своей проблемы?
47. Как он представляет себе идеальное решение своей проблемы?
48. Почему он выбирает те или иные варианты/виды решений своей проблемы?
49. Что он считает самым важным в решении проблемы?
50. Как изменится его жизнь после решения его проблемы? Как будет выглядеть, чувствовать, действовать итд?
51. Какие решения он пробовал раньше, и почему они ему не помогли?
52. Покупал ли он раньше решения, подобные Вашему?
53. Если да — каковы впечатления? Если нет — что помешало?
54. С какими принципиально другими решениями своей проблемы он сравнивает ваш продукт?
55. Что ему нравится в Ваших конкурентах?
56. Что ему не нравится в Ваших конкурентах?
57. Почему он может выбрать конкурентов, а не вас?

58. Как и откуда он узнал о вашем продукте?
59. Насколько он глубоко знаком с вашим продуктом?
60. Что он думает о цене вашего продукта?
61. Готов ли он к покупке (не знает, знает, попробовал и т. д.)?
62. Если да — что ему мешает купить? Если нет — что нужно, чтобы стать готовым?
63. Как долго он будет “созревать” перед покупкой вашего продукта?
64. Какой способ оплаты ему максимально удобен?
65. Какие надежды, ожидаемые выгоды он связывает с Вашим продуктом?
66. Насколько много и часто он готов пользоваться вашими продуктами?
67. Какими именно из ваших продуктов готов пользоваться?
68. Что ему может особенно понравиться или не понравиться в вашем продукте?
69. Является ли он конечным пользователем продукта, или играет роли лица, влияющего/принимающего решение, покупателя?
70. Каково его эмоциональное отношение к вашему продукту (нейтральное, с энтузиазмом, фанатичное...)?
71. Какие действия с вашей стороны ему могут помочь стать более эмоционально включенным?
72. Насколько легко ему переключиться с вашего продукта на продукты конкурентов?
73. Насколько часто он готов покупать ваш продукт?
74. Какие еще продукты/сервисы ему будут полезны в дополнение к вашему продукту?
75. Готов ли он рекомендовать ваш продукт знакомым? Кому именно?
- 76. ЗАЧЕМ/ПОЧЕМУ он будет пользоваться Вашим продуктом(и)? Его потребности, которые удовлетворяет с помощью Вашего продукта?**