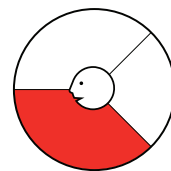


# Bolączki klienta

## Pytania-stymulatory



Bolączki to wszystko, co denerwuje klientów przed, w trakcie i po tym, jak próbują realizować zadania, lub po prostu uniemożliwia im ich wykonywanie. Bolączki to także różne rodzaje zagrożeń, czyli potencjalne negatywne efekty wykonywania zadań w niewłaściwy sposób lub niewykonywania ich w ogóle.

*Poniższa lista pytań-stymulatorów może Ci pomóc w identyfikowaniu różnorodnych bolączek klientów:*

1. W jaki sposób Twoi klienci określają, co jest dla nich zbyt kosztowne? Chodzi o to, że zajmuje dużo czasu, że zbyt wiele kosztuje czy też że wymaga mnóstwa pracy?
2. Co sprawia, że Twoi klienci mają złe samopoczucie? Co przyprawia ich o frustrację, irytację lub ból głowy?
3. Dlaczego aktualne propozycje wartości są w ocenie klientów niewystarczająco dobre? Jakich cech im brakuje? Chodzi o problemy z efektywnością? A może o częste awarie?
4. Jakie problemy trapią Twoich klientów? Przed jakimi wyzwaniem oni stają? Czy chodzi o to, że nie rozumieją sposobu funkcjonowania określonych procesów? A może mają problemy z wykonywaniem określonych zadań albo konkretne powody, aby ich nie wykonywać?
5. Jakich negatywnych konsekwencji społecznych doświadczają lub obawiają się Twoi klienci? Czy boją się utraty twarzy, władzy, zaufania, statusu?
6. Jakich zagrożeń obawiają się Twoi klienci? Czy chodzi o kwestie finansowe, społeczne czy techniczne? A może zadają sobie pytanie, co może się nie udać?
7. Co sprawia, że Twoi klienci nie śpią po nocach? Jakie problemy uznają za najpoważniejsze? Jakie są ich obawy i zmartwienia?
8. Jakie typowe błędy popełniają Twoi klienci? A może w niewłaściwy sposób korzystają z określonych rozwiązań?
9. Jakie bariery powstrzymują Twoich klientów przed zaakceptowaniem propozycji wartości? Chodzi o koszty początkowe inwestycji, o stromą krzywą uczenia się czy o inne problemy?