

Гайд по анализу потребителей B2B рынка

Данный пример гайда подойдет для проведения как глубинных интервью, так и фокус-групп. Группы вопросов, представленные в анкете, помогут также составить анкету для проведения количественного опроса потребителей.

Здравствуйте, меня зовут (представиться) _____. Сегодня я хочу поговорить с вами о рынке (описать кратко рынок) _____. Наша беседа займет не более 1,5 часов. Представьтесь, пожалуйста.

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ: ТРЕНДЫ РЫНКА

- 1) Сколько составляет ваш опыт работы на рынке _____?
- 2) Вы работаете на рынке достаточно давно, чтобы дать собственную оценку ключевыми изменениям рынка. Какие характеристики _____ (категория продуктов рынка) в настоящее время выходят на первый план, становятся важнее? Какие требования возрастают? Появляются ли новые требования к _____ (категория продуктов рынка), которые были не важны ранее? Какие? Как вы думаете, с чем связаны эти изменения?
- 3) Сейчас отдается предпочтение более дешевым или более дорогим _____ (категория продуктов рынка)? Кому отдается большее предпочтение: российским или зарубежным производителям? Существует ли предпочтение по производителю? На ваш взгляд, с чем это может быть связано?
- 4) Вы можете отметить какие-либо еще важные изменения на рынке _____ (категория продуктов рынка), которые мы еще не обсудили с вами? Расскажите подробно. Чем вызваны такие изменения?

ЧАСТЬ ВТОРАЯ: МОДЕЛЬ ВЫБОРА

- 1) Давайте с вами с самого начала обсудим процесс выбора вашей компанией _____ (категория продуктов рынка). Опишите подробно весь процесс поиска, согласования и выбора _____ (категория продуктов рынка).
- 2) В каких ситуациях возникает потребность в приобретении _____ (категория продуктов рынка)? Еще в каких-то? Какие из описанных ситуаций возникают чаще/реже?

Пример анкеты гайда для проведения опроса потребителей

- 3) Как часто возникает потребность в приобретении _____ (*категория продуктов рынка*)? (например, за год) От чего зависит частота приобретения _____ (*категория продуктов рынка*)?
- 4) Где и у каких производителей вы обычно покупаете _____ (*категория продуктов рынка*)? Всегда у одних и тех же или у разных? От чего это зависит?
- 5) С чего вы начинаете процесс поиска / заказа и покупки _____ (*категория продуктов рынка*)? Что происходит дальше?
- 6) Откуда (из каких источников) вы узнаете о производителях (компаниях) на рынке _____ (*категория продуктов рынка*)? Еще из каких-либо источников?
- 7) Кто на вашем предприятии является инициатором покупки _____ (*категория продуктов рынка*)? Кто задает требования к характеристикам и выбирает производителя и необходимую модель (тип услуги)? Кто-то еще принимает участие в выборе и влияет на выбор?
- 8) Сколько в среднем длится процесс выбора _____ (*категория продуктов рынка*)?
- 9) Вы каждый раз смотрите рынок производителей заново или обращаетесь к проверенным партнерам? В каких случаях и почему вы меняете производителя _____ (*категория продуктов рынка*)?
- 10) На какие характеристики _____ (*категория продуктов рынка*) вы обращаете внимание в первую очередь? Почему? Какие еще характеристики также принимаете во внимание? Какие еще характеристики _____ (*категория продуктов рынка*) существуют? Какие из перечисленных характеристик являются, по вашему мнению, обязательными, а какие характеристики являются абсолютно не критичными и не рассматриваются вами при выборе _____ (*категория продуктов рынка*). (материал, совместимость, цена, ассортимент, опыт работы, производитель, рекомендации, реклама, внешний вид, ассортимент)
- 11) Когда вы ищите _____ (*категория продуктов рынка*), вы ищите конкретную модель, конкретного производителя или в первую очередь выбираете по характеристикам? Сравниваете ли вы цены?
- 12) Какие условия сотрудничества и работы вы предъявляете к производителям (компаниям) _____ (*категория продуктов рынка*)? (сроки работ, документация, сервисное и гарантийное обслуживание, и т.п.) Чем обусловлены эти требования?
- 13) На каких условиях вы в среднем работаете с производителями (компаниями) _____ (*категория продуктов рынка*)? Какие из описанных выше условий вы считаете наиболее выгодными для вашей компании? Почему?
- 14) Давайте представим, что я являюсь производителем (компанией) _____ (*категория продуктов рынка*), хочу с вами сотрудничать и стать вашим партнером. Что вы захотите узнать у меня в первую очередь? Почему именно данная информация важна? Что-то еще? Как мне вас заинтересовать? На каких условиях вы готовы будете рассмотреть мою продукцию?

Пример анкеты гайда для проведения опроса потребителей

15) Какую продукцию (или услуги) вы заказываете обычно вместе с _____ (категория продуктов рынка)?

16) Насколько вас удовлетворяет существующий на рынке ассортимент и качество _____ (категория продуктов рынка)? Может быть недостает каких-то характеристик, свойств?

ЧАСТЬ ТРЕТЬЯ: ОСНОВНЫЕ ИГРОКИ РЫНКА

1) Перечислите (на память) всех производителей (компаний) _____ (категория продуктов рынка), которых знаете. (интервьюеру: в таблице ниже отметьте галочкой названные марки в столбце «назвали без подсказки»)

2) А теперь посмотрите на данный перечень. Каких производителей (компаний) из списка вы еще вспомнили?

Производители	Назвали (без подсказки)	Назвали (с подсказкой)
Производитель 1		
Производитель 2		
Производитель 3		
Производитель 4		
Производитель 5		
Производитель 6		

3) Может вы можете вспомнить еще каких-либо производителей (компаний)? Возможно, менее известных, о которых слышали изредка или встречали несколько раз? (интервьюеру: допишите в таблицу названные марки)

4) Какие из этих производителей (компаний) вы считаете лучшими? Почему?

5) С какими производителями (компаниями) удобно работать? Почему? С какими производителями (компаниями) сложно работать? Почему? С какими вы не будете работать никогда? Почему?

6) Сейчас я предлагаю вам разделить данных производителей (компаний) на несколько групп (на ваше усмотрение). Почему вы разделили их именно так? Можете ли вы сгруппировать данных игроков как то иначе? Каким образом?

7) Поговорим о производителе 1 (из таблицы).

- Что вы знаете о данном производителе? Скажите несколько слов о нем и охарактеризуйте его 3-5 прилагательными.
- Откуда вы узнали о данном производителе (компании)? Как с ним познакомились?
- Вы сейчас работаете с данным производителем (компанией)? Как вы начали с ним работать? Вам нравится с ним работать? Почему? Если нет, то может быть работали раньше? Почему отказались? Если не работали совсем, то почему?

Пример анкеты гайда для проведения опроса потребителей

- Есть ли у _____ (*категория продуктов рынка*) этого производителя (компании) характеристики, которые делают его особенным и выделяют среди всех остальных? Какие именно?
 - Каково ваше отношение к данному производителю (компании)? Чем оно вызвано? Какие преимущества и недостатки работы с данным производителем (компанией) вы могли бы назвать? Есть ли значимые преимущества у товаров (услуг) данного производителя? Какие? Самые частые нарекания по их продукции? Насколько вас устраивает данный производитель?
 - Для каких ситуаций, решения каких задач лучшим образом подходят _____ (*категория продуктов рынка*) данного производителя? Почему? Для каких задач не подходят?
 - _____ (*категория продуктов рынка*) какого производителя вы считаете наиболее близкими к продуктам компании 1?
 - Что делает эта компания для продвижения своих товаров / услуг на рынке?
- 8) Все вопросы, описанные в п.7 следует задать аналогично по компаниям из таблицы.

ЧАСТЬ ЧЕТВЕРТАЯ: ЗНАНИЕ И ВОСПРИЯТИЕ ВАШЕЙ КОМПАНИИ

(Интервьюер: данный блок анкеты только для тех респондентов, которые знают вашу компанию, возможно, в данный момент работают с ней или работали раньше, но в данный момент отказались от ваших товаров и услуг.)

- 1) Поговорим подробнее о компании _____ (*название вашей компании*). Как вы узнали о компании, как и когда начали с ней работать?
- 2) Что вы знаете о данной компании? Дайте характеристику компании _____ (*название вашей компании*) 3-5 прилагательными.
- 3) Каково ваше отношение к данной компании? Чем оно вызвано? Какие преимущества и недостатки работы с данной компанией вы могли бы назвать? Есть ли значимые преимущества у товаров компании _____ (*название вашей компании*). Какие? Самые частые нарекания по их продукции? Насколько вас устраивает данный производитель / компания?
- 4) Товары или услуги какого производителя вы считаете наиболее близкими к продуктам от _____ (*название вашей компании*) и почему?
- 5) Чтобы вы порекомендовали изменить, возможно, улучшить компании _____ (*название вашей компании*)? (в ассортименте, в методах работы, в способах продвижения, в стоимости, в характеристиках продукции)
- 6) Как вы считаете, что следует компании _____ (*название вашей компании*) сделать в первую очередь, чтобы увеличить спрос на свою продукцию?

Пример анкеты гайда для проведения опроса потребителей

- 7) Для каких ситуаций, решения каких задач лучшим образом подходят товары и услуги данной компании? Почему? Для каких задач не подходят?
- 8) *(для тех, кто знает, но не работает с вашей компанией)*: Почему вы не используете товары / услуги компании _____ *(название вашей компании)*: перечислите основные причины? Что следует сделать компании, чтобы заинтересовать вас?
- 9) *(для тех, кто работает с вашей компанией сейчас)*: Почему для своих проектов вы выбрали именно эту компанию? Какие условия для вас оказались наиболее выгодными? Почему вы предпочли их компаниям, о которых мы с вами говорили выше?
- 10) *(для тех, кто отказался от работы с вашей компанией)* Почему вы отказались сотрудничать с этой компанией - перечислите основные причины? Что следует изменить компании, чтобы возобновить сотрудничество?
- 11) Я прошу вас помочь составить портрет идеальной компании рынка _____ *(название рынка)*. Опишите максимально подробно. Какая из марок на рынке наиболее подходит созданному профилю?

Спасибо за уделенное время!