

Гайд по анализу потребителей B2C 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: ЗНАКОМСТВО

- 1) Расскажите о себе: сколько вам лет, где работаете? работаете по специальности или нет? на кого учились? есть ли семья, дети?
- 2) (*если есть семья*): Расскажите о своей семье: сколько лет детям, чем они занимаются, ходят ли уже в школу, садик и т.п.
- 3) Как вы предпочитаете проводить свое свободное время? Почему именно так?
- 4) Расскажите о своих увлечениях: что вам нравится делать больше всего, какие увлечения доставляют вам наибольшее удовлетворение, как часто вы уделяете время своим хобби? На какие занятия не хватает времени и почему?
- 5) Где вы любите и хотели бы провести отпуск? Почему именно в этих местах?
- 6) Есть ли у вас мечта? Какая? Поделитесь ей нами. Почему именно такая мечта?
- 7) Что на текущий момент для вас является первостепенной задачей в жизни? В данный момент вы отдаете предпочтение больше личным или рабочим делам?
- 8) Какие ваши любимые телепередачи или ток-шоу? Какие книги вы предпочитаете читать? Назовите последнюю прочтенную книгу. Какие журналы или газеты, возможно, электронные версии изданий вы читаете? Как часто?
- 9) Есть ли у вас автомобиль? Какой марки? Планируете ли менять ?

ЧАСТЬ ВТОРАЯ: ПРИВЫЧКИ ПОТРЕБЛЕНИЯ И МОДЕЛЬ ВЫБОРА

- 10) Как долго вы пользуетесь _____ (*категория товаров рынка*)? Что вас подтолкнуло начать использовать данную категорию товаров / услуг?

Пример анкеты гайда для проведения опроса потребителей

- 11) Как часто вы используете _____ (*категория товаров рынка*)? Почему именно с такой частотой? От чего зависит частота приобретения _____ (*категория продуктов рынка*)? Хотели бы вы использовать продукт чаще? Что мешает?
 - 12) В каких ситуациях вы используете _____ (*категория товаров рынка*)? Опишите типичные ситуации использования продукта. Какие ситуации возникают чаще или реже?
 - 13) В каких ситуациях возникает потребность в приобретении _____ (*категория продуктов рынка*)? Еще в каких-то? Какие из описанных ситуаций возникают чаще/реже?
 - 14) Товары каких производителей вы чаще всего покупаете _____ (*категория продуктов рынка*) одного и того же производителя или чередуете? Почему?
 - 15) Как часто вы меняете марку _____ (*категория товаров рынка*)? Чем обычно вызвана смена производителя _____ (*категория товаров рынка*)?
 - 16) Вы покупаете _____ (*категория товаров рынка*) для личного использования или для использования всей семьей?
 - 17) Где вы предпочитаете совершает покупку _____ (*категория товаров рынка*)? Почему именно в этих местах?
 - 18) С чего вы начинаете процесс поиска товара _____ (*категория продуктов рынка*)? Что происходит дальше?
 - 19) Откуда (из каких источников) вы узнаете о производителях (компаниях) на рынке _____ (*категория продуктов рынка*)? Еще из каких-либо источников?
 - 20) Кто в вашей семье 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?
 - 21) Сколько в среднем длится процесс выбора _____ (*категория продуктов рынка*)?
 - 22) 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*).
- a. Рекомендации врача
 - b. Рекомендации знакомых
 - c. Собственный опыт использования
 - d. Состав, вкус, запах
 - e. Определенные свойства товара
 - f. Известность марки, производителя
 - i. Вид и дизайн упаковки

Пример анкеты гайда для проведения опроса потребителей

- j. Объем или размер упаковки
- к. Цена
- l. Страна-производитель
- m. другие факторы (реклама в СМИ, в местах продаж, промо-акции – передачи, статьи в общественной прессе и т.д.) Какой информации доверяете?

23) Когда вы ищите _____ (*категория продуктов рынка*), вы ищите конкретный товар, конкретного производителя или в первую очередь выбираете по характеристикам? Сравниваете ли вы цены?

24) Давайте представим, что я являюсь производителем (компанией) _____ (*категория продуктов рынка*) и хочу вам продать продукт. Что вы захотите узнать у меня в первую очередь? Почему именно данная информация важна? Что-то еще? Как мне вас заинтересовать? В каком случае вы согласитесь купить товар моей марки?

25) Какую продукцию (или услуги) вы покупаете обычно вместе с _____ (*категория продуктов рынка*)?

26) 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) торговые марки _____ (*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? Каких производителей вы считаете худшими из перечисленного списка? Почему?

Пример анкеты гайда для проведения опроса потребителей

- 5) 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?
- 6) Поговорим о производителе 1 (из таблицы).
- Что вы знаете о данной торговой марке? Скажите несколько слов о ней и охарактеризуйте ей 3-5 прилагательными.
 - Откуда вы узнали о данной торговой марке? Как с ней познакомились?
 - Вы сейчас покупаете товар данной торговой марки? Что вам нравится, что не нравится в этом продукте? Какие свойства товара данного производителя вы цените больше всего? **Если нет**, то может быть покупали раньше? Почему отказались? Если не покупали совсем, то почему?
 - Есть ли у _____ (*категория продуктов рынка*) этого производителя 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 у товаров данной торговой марки 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?
 - Как вы думаете, кто является типичным потребителем данной торговой марки? Почему у вас сложилось именно такое представление?
- 7) Все вопросы, описанные в п.7 следует задать аналогично по компаниям из таблицы.

ЧАСТЬ ЧЕТВЕРТАЯ: ЗНАНИЕ И ВОСПРИЯТИЕ ВАШЕЙ ТОРГОВОЙ МАРКИ

(Интервьюер: данный блок анкеты только для тех респондентов, которые знают вашу компанию, возможно, в данный момент покупают продукты под вашей торговой маркой или покупали раньше, но по каким то причинам отказались.)

- 1) Поговорим подробнее о торговой марке _____ (*название вашей компании*). Как вы узнали о ней, когда и в какой ситуации купили первый раз? Почему продолжаете покупать в дальнейшем?
- 2) Опишите _____ (*название вашей компании*) 3-5 прилагательными. Почему вы выбрали именно такое описание?

Пример анкеты гайда для проведения опроса потребителей

- 3) Каково ваше отношение к данной торговой марке? Чем оно вызвано? Какие ее преимущества и недостатки вы могли бы назвать? Есть ли значимые преимущества у товаров данной торговой марки _____ (*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*)? Чем это вызвано?
- 6) Как вы считаете, что следует компании _____ (*название вашей компании*) сделать в первую очередь, чтобы ее товары стали покупать чаще?
- 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 покупает торговую марку вашей компании*): Почему вы не покупаете товары _____ (*название вашей компании*): перечислите основные причины? Что следует сделать компании, чтобы заинтересовать вас?
- 9) (*для тех, кто покупает сейчас*): Опишите свойства, по которым товар данной торговой марки лучше продуктов производителей, о которых мы говорили выше?
- 10) (*для тех, кто отказался от покупки вашей торговой марки*) Почему вы отказались покупать товары данной торговой марки - перечислите основные причины? Что следует изменить компании, чтобы вы начали рассматривать ее товары для будущих покупок?
- 11) Я прошу вас помочь составить портрет идеального для вас товара рынка _____ (*название рынка*). Опишите максимально подробно. Какая из марок на рынке наиболее подходит созданному профилю?

Спасибо за уделенное время!