

УДК 65.011.4
ББК 65.291
Ф64

Издание подготовлено при поддержке
Фонда развития интернет-инициатив (ФРИИ)

Переводчик Дмитрий Янин
Редактор Наталья Нарциссова

Фитцпатрик Р.

Ф64 Спроси маму: Как общаться с клиентами и подтвердить правоту своей бизнес-идеи, если все кругом врут / Роберт Фитцпатрик ; Пер. с англ. — М. : Альпина Паблишер, 2017. — 155 с.

ISBN 978-5-9614-6177-0

Стив Бланк, гуру стартап-движения, говорит, что главное для начинающего предпринимателя — это «выйти из офиса», то есть начать напрямую узнавать у клиентов, что им нужно. Однако получите ли вы действительно важную информацию, зависит от того, какие вопросы вы будете задавать. Кстати, самый популярный вопрос — «Нравится ли вам наша идея или продукт»? — неверен. Это все равно, что спрашивать маму, по душе ли ей ваша идея: она любит вас и в любом случае похвалит, не желая расстраивать. Так же поступают и 99% клиентов. В общем, чтобы быть успешным предпринимателем, надо знать, как и что именно спрашивать, и по книге Роба Фитцпатрика вы научитесь это делать!

Автор поможет вам понять, когда ответ дается из вежливости и не несет никакой ценности, подскажет, в каком направлении следует развивать беседу, какие уточняющие вопросы задавать, как избегать социально желаемых ответов, как понять, что в продукте хорошо или плохо, нужен ли он рынку, как его правильно позиционировать — и все это со множеством реальных примеров.

Перед вами краткое, полезное и написанное с хорошим юмором практическое руководство по эффективному общению предпринимателя с клиентами. Оно поможет вам сэкономить время, деньги и нервы.

УДК 65.011.4
ББК 65.291

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу mylib@alpina.ru

© Rob Fitzpatrick, 2014
© Издание на русском языке,
перевод, оформление.
ООО «Альпина Паблишер», 2017

ISBN 978-5-9614-6177-0 (рус.)
ISBN 978-1492 1 807 46 (англ.)

ОГЛАВЛЕНИЕ

От переводчика	7
Предисловие к русскому изданию.....	9
Вступление.....	13
Глава 1	
Тест для мамы	19
Глава 2	
Как оградить себя от вводящей в заблуждение информации.....	35
Глава 3	
Как задавать важные вопросы	57
Глава 4	
Избегайте формализма	77
Глава 5	
Обязательства и поступательное движение	85
Глава 6	
Как находить собеседников.....	99

Глава 7

Как найти своих клиентов 117

Глава 8

Как заставить все это работать..... 129

Заключение и полезные подсказки..... 147

Благодарности..... 153