

УДК 303.62

ББК 76.01

Ч89

Чулыгин О.

Ч89 Тише! Говорит клиент : Как глубинные интервью помогают решать задачи бизнеса / Олег Чулыгин. — М. : Альпина ПРО, 2021. — 232 с.

ISBN 978-5-907470-13-2

Олег Чулыгин — интервьюер, исследователь, соучредитель и исполнительный директор Центра стратегического консалтинга. Автор усовершенствованной методологии проведения глубинных интервью. За 20 лет исследований автор провел более 10 000 интервью с клиентами, помог решить задачи 700 консалтинговых проектов.

Книга Олега Чулыгина поможет вам подготовиться к интервью, провести собственное исследование или оценить работу других специалистов. Особое внимание автор уделяет психологии интервьюеров и респондентов, описывает распространенные ошибки при проведении интервью, чтобы подготовиться к любому сценарию развития событий.

УДК 303.62

ББК 76.01

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

© О. Чулыгин, 2021

© Оформление. ООО «Альпина ПРО», 2021

ISBN 978-5-907470-13-2

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	5
БЛАГОДАРНОСТИ	8
ВВЕДЕНИЕ	9
Кому полезны глубинные интервью	15
Как глубинные интервью могут помочь	20
ШАГ 1. ТВОЕ ПЕРВОЕ ИНТЕРВЬЮ	33
Про интерес	35
Семь принципов составления вопросов	46
Как задавать вопросы	50
Цель исследования. Главный вопрос	55
Быть учеником	57
Тишина в речи	63
Тишина в одежде	65
Тишина в обстановке	67
Однозадачность, фокусировка	76
Ответственность исследователя	78
Диктофон	84
ШАГ 2. ТВОЕ ПЕРВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ	87
Сонастройка	89
Типажи респондентов	103
Продолжительность интервью	117
Временная компетентность	124
Сотворчество	138
Техники вопрошания	157
Инсайт	163
Рефлексия	169

ШАГ 3. ПУТЬ К МАСТЕРСТВУ	175
Верификация: внутренняя и внешняя	177
Интерпретация интервью	183
Ловушки для исследователя	187
Синтез, сборка материала	202
Рекрутинг, выборка и сегментация	205
Сколько человек нужно опросить	208
Как представить результаты исследования	209
Исследователь всегда приходит вовремя	224
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	227