

איך אוספים עדויות?

אנשים בדרך כלל שמחים לעזור, אבל חשוב שנקל עליהם ונכוון אותם. זה אומר להסביר בדיוק מה אנחנו מבקשים, ולתת להם דרך פשוטה לשתף.

כשפונים ללקוח, כדאי לשאול:

–האם תרצה שנקיים שיחה קצרה ואני אשאל אותך כמה שאלות?
–או שעדיף שאשלח לך שאלות ואתה פשוט תקליט תשובה בקולך?

הרבה אנשים מעדיפים להקליט – זה בזמן שלהם, בקצב שלהם, וזה גם מאפשר להם לחשוב. הקלטה עדיפה בהרבה על תשובה כתובה. לכן חשוב להדגיש: אתה רק מקליט, אני כבר מתמללת, עושה סדר, ושולחת לך לאישור.

מעבר לפורמט, יש עוד עיקרון חשוב: לא להסתפק במשפטים כלליים כמו "היה מצוין". אנחנו רוצים סיפור. קטע אמיתי מתוך החוויה – רגע אחד, מעבר קטן, תחושה משמעותית.

כדי להגיע לסיפור הזה צריך לשאול שאלות:
–למה אתה מתכוון כשאתה אומר "היה מעולה"?
–איך הרגשת?
–מה היה קודם?
–ומה קרה אחרי?

כך אנחנו לא מניחים שאנחנו מבינים, אלא נותנים ללקוח לספר במילים שלו את הדרך שעבר.

הסיפור הקטן הזה – מעבר מנקודה א' לנקודה ב' – הוא מה שמרגש את הלקוח, אותנו, ובעיקר את מי שיקרא את העדות. זה מה שיוצר חיבור אמיתי.