SP-02 · Bài 5

Nhìn một sản phẩm từ ba phía, và mỗi phía phải có một người thật đứng sau

Lớp Người dùng, khách hàng và người mua — ba người khác nhau

Học xong bài này bạn sẽ

- soi một sản phẩm của bạn từ ba phía, người dùng, người mua và khách hàng, trên một trang giấy.
- Chỉ ra được phía nào đang chỉ có một người tưởng tượng, chưa có người thật nào đã gặp đứng sau.
- Chọn được một việc làm ngay trong tuần này để lấp chỗ trống đó.

1 · Cả lớp gói lại thành một cách soi sản phẩm từ ba phía

- Cách soi này bắt đầu từ một lần bán cụ thể, như bài 1 đã dặn, không soi chung cho cả một nhóm khách.
- Mỗi cột phải trả lời được bốn câu.
- Đặt ba cột cạnh nhau, bạn sẽ thấy hai thứ.
- Đây là một cách nghĩ, không phải một biểu mẫu để điền cho đủ ô.
- Cách soi này nên làm ít nhất ở hai lúc.
- Nếu bạn chỉ còn nhớ một điều từ cả lớp, thì đó là: trong mọi cuộc bàn về sản phẩm, mỗi khi ai đó nói khách hàng muốn, hãy hỏi lại vai nào, và người thật nào đã nói điều đó.

2 · Mỗi phía cần một người thật đã gặp, có câu nói nguyên văn, chứ không phải một chân dung dựng cho đẹp hồ sơ

- Khi đã tách ba vai, nhiều đội viết cho mỗi vai một chân dung (persona): một trang mô tả người mà sản phẩm phục vụ, có tuổi, nghề, thói quen, điều họ lo.
- Nhưng chân dung có một cái bẫy.
- Sách của chúng tôi đặt một quy tắc cứng cho chỗ này: không chân dung nào được dùng nếu không có ít nhất một người thật đứng sau.
- Áp vào ba phía, quy tắc này cụ thể như sau.
- Có ba dấu hiệu cho thấy một phía đang chỉ có người tưởng tượng.

3 · Khi ba phía kéo ngược nhau, phải tách đâu là cửa phải qua, đâu là chỗ chọn để hơn

- Bài 2 đã nói ba thước đo có lúc kéo ngược nhau, và bài 3 đã nói nghiêng hẳn về một phía thì thành một kiểu sai.
- Cách nghĩ mà chúng tôi dùng là tách mỗi phía làm hai phần.
- Từ cách tách đó, luật cân là: mọi cửa phải qua của cả ba phía đều phải qua trước.
- Mỗi phía có cửa phải qua và chỗ chọn để hơn, nên phải qua hết các cửa của cả ba phía trước rồi mới dồn sức để hơn hẳn ở một phía. -->
- Cách nghĩ này giúp đọc lại các kiểu sai của bài 3.
- Có một giới hạn cần nói thẳng.

4 · Lớp này dừng ở đâu, và bạn học tiếp ở đâu

- Lớp này dạy bạn gọi đúng tên ba vai, biết mỗi vai chấm gì, nhận ra kiểu sai do nhầm vai, vẽ các vai trong một lần mua của tổ chức, và soi một sản phẩm từ ba phía.
- Lớp Làm sao biết người ta thật sự cần gì, mã NC-01, đã mở.
- Lớp Phỏng vấn và quan sát người dùng, mã NC-02, sẽ dạy cách đi gặp người thật cho từng phía: hỏi thế nào để không dắt người ta trả lời...
- Lớp Từ điều khách muốn tới yêu cầu kỹ thuật đo được, mã KT-01, đã mở.
- Lớp Chuyển nhu cầu người dùng thành thông số kỹ thuật, mã KT-02, sẽ dạy cách xếp thứ tự giữa các nhu cầu và nối chúng với thông số.
- Lớp Các bước phát triển một sản phẩm mới, mã SP-03, sẽ đặt việc soi ba phía vào đúng chặng của nó trong cả quá trình, để bạn biết làm việc này lúc nào thì còn sửa được.

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp cách soi một sản phẩm từ ba phía

Câu hỏi cho mỗi phía	Người dùng	Người mua	Khách hàng
Người thật nào đứng sau	một người đã dùng đủ lâu, có câu nói nguyên văn	một người đã chọn hoặc đã không chọn, có câu nói nguyên văn	một người ở bên đặt hàng, có câu nói nguyên văn
Chấm lúc nào, bằng gì	lúc dùng, lặp lại nhiều lần	lúc chọn, rất ngắn	lúc nhận hàng vào danh mục bán
Cửa phải qua	không hỏng, không vướng ở những việc lặp lại	giá và lời hứa đủ để chọn	đi qua được khâu bán của họ

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp cách soi một sản phẩm từ ba phía tiếp

Câu hỏi cho mỗi phía	Người dùng	Người mua	Khách hàng
Lời chấm về gần nhất khi nào	thường lâu nhất, có khi chưa về	qua số hàng rời kệ	qua đơn hàng và cuộc gặp
Dấu hiệu đang chỉ có người tưởng tượng	toàn tính từ, không có câu nói thật	chỉ có số liệu, không có người	chỉ nghe qua phòng kinh doanh

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Dùng một chân dung cho cả ba vai**

  Cách tránh là viết riêng cho từng vai đang tách ra trong lần bán đó, và chỉ gộp lại khi chắc chắn một người đóng cả hai, ba vai.

- **Để công cụ tự sinh chân dung thay cho việc đi gặp người thật**

- **Làm chân dung một lần rồi để đó**

  Cách tránh là ghi ngày gặp trên mỗi chân dung, và gặp lại ít nhất một người ở mỗi phía mỗi khi mở kênh mới.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Máy khử rung tim tự động dùng điện để cứu người bị ngừng tim đột ngột.
- Theo ba phía của bài này, người dùng ở đây là người khó thấy nhất.

Điều rút ra: người dùng vắng mặt lúc mua thì phía người dùng vẫn phải có người thật, và có lúc chính việc đó mở cửa vào thị trường.

Ví dụ dưới đây dựa trên một quyết định công khai của cơ quan quản lý thực phẩm và dược phẩm Hoa Kỳ năm 2004, được nhiều hãng tin đưa, nên bạn tra lại được.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- Lấy sản phẩm bạn đã dùng ở các bài tập trước.
- Trên một trang giấy, kẻ ba cột và trả lời năm câu hỏi ở cột trái của bảng tổng hợp cho từng phía.
- Ở hàng người thật nào đứng sau, chỉ được ghi người đội đã gặp trực tiếp, kèm một câu nói nguyên văn và ngày gặp.
- Phía nào không ghi được thì để trống, đừng điền cho đủ.
- Cuối cùng, chọn một phía đang trống và ghi một việc cụ thể sẽ làm trong tuần này để có người thật cho phía đó: gặp ai, ở đâu, hỏi hay xem điều gì.

Cách tự chấm và lời giải mẫu nằm trong bài trên trang web.

m.school

Đọc trọn bài và làm bài tập tại

mschool.meslab.org/lop/SP-02/bai-05.html

m.school by MES LAB · học không mất phí, không cần đăng nhập