

## Reglas básicas para entrevistar

Entrevistamos para entender los pensamientos, emociones y motivaciones de nuestro “actor principal” para identificar sus necesidades y dirigir el diseño de la solución hacia él o ella.



1. **Adopta una mente de principiante.**
2. **Escucha más de lo que hablas.**
3. **Busca hechos no opiniones.**
4. **Pregunta “por qué” para llegar a las motivaciones reales.**
5. **El objetivo es aprender, no vender.**
6. **No temas el silencio.**
7. **No sugieras respuestas.**
8. **Pregunta de forma neutral.**
9. **Presta atención al lenguaje no verbal.**
10. **Facilita que cuenten su historia más que respuestas “sí” o “no”.**

Te ofrecemos una serie de ámbitos y preguntas de reflexión. Son genéricas, por tanto deberéis adaptarlas a cada usuario entrevistado.

### ¿QUÉ PIENSAS Y SIENTES?

- ¿Cuáles son tus preocupaciones?
- ¿Qué es lo que te importa realmente (y que no sueles decir)?
- ¿Qué te gustaría conseguir?
- ¿Qué es lo que te hace sentirte seguro?
- ¿Qué miedos tienes?
- Para ti ¿Qué sería un éxito?

### ¿QUÉ VÉS?

- ¿Cuál es tu entorno?
- ¿Qué riesgos ves?
- ¿Qué tipo de ofertas o información ves?
- ¿Quiénes son las personas clave de tu entorno?
- ¿A qué tipo de problemas o necesidades te enfrentas?

### ¿QUÉ DICES Y HACES?

- ¿Cómo te comportas habitualmente en público?
- ¿Qué dices que te importa?
- ¿Con quién hablas?
- ¿Qué te gusta contar?
- ¿Influencias a alguien?

### ¿QUÉ ESCUCHAS?

- ¿Qué es lo que escuchas en tu entorno?
- ¿Qué dicen tus amigos/as y familia?
- ¿Quiénes son las principales personas que te influyen?
- ¿Cómo lo hacen para influirte? ¿A través de qué medios?