

The Mom Test

很难么？

- 我：妈，我想去创业，做一个菜谱的APP，咋样？
- 妈：我儿有志气！
- 我：你不是也常用iPad么，我这个能教你做菜，能分享自己做的菜，还能点评别人做的东西，是不是挺不错？还省得你买菜谱书了。
- 妈：嗯，听起来有点意思。
- 我：另外，还能在这个APP里直接购买做饭用的食材、调料啥的！
- 妈：那可确实方便多了，不错。

想听实话不容易

- 讲实话的成本高
- 有意无意的忽悠
- 偷懒而随意打发

无效反馈

- 类型

- 恭维
- 空话
- 想法

- 结果

- 其实要完蛋，但却当成宝
- 其实还不错，误以为没戏

- 起因

- 主动求赞
- 死缠烂打
- 滔滔不绝

无效反馈 – 恭维

对方可能会无意识的恭维你

- 出于爱你，亲人不会说”你干的事是死路一条”。
- 出于礼貌，陌生人只会奉承几句。
- 别人没有义务告诉你事实，你需要想办法找出他的真实想法。

无效反馈 – 恭维 – 改进

- 我：妈，我给你买的iPad好用么？
- 妈：好用，我天天用。
- 我：你都用来干什么？
- 妈：打牌，看电影。
- 我：有用来搜索过菜谱学做菜么？
- 妈：我做这么多年饭，还用菜谱教我？

无效反馈 – 空话

错误的问题导致空话：

- “你平时…?”
- “你打算…?”
- “你觉得…?”

最致命的空话：下次一定买！

最动听的反馈：闭嘴，收钱！

无效反馈 – 空话 – 示例

- Q: 你平时会做健身吗？ // 引导空话的问题
- A: 嗯，会锻炼锻炼。 // 空话
- Q: 你上次健身是啥时候？ // 引入具体问题
- A: 俩月前。 // 获得了不一样的事实
- Q: 能否详细谈谈上次的情况？ // 变成了好问题

无效反馈 – 想法

- 沟通得到的很多想法，未必都是真的，也未必都是紧急的
- 挖掘对方的真实需求，理解背后的动机
- 区分：重要，紧急

无效反馈 – 想法 – 示例

开发一款数据可视化的解决方案

- 用户: 你们会支持同步Excel的功能么? 我觉着这个功能非常重要。
- 你: 同步Excel是为了做什么呢?
- 用户: 我们有很多历史报表, 期望能把所有的报表都汇总到一起方便查看。
- 用户: 我们尝试过其他一些解决方案, 但效果都不好。
- 用户: 我们现在降级处理这个问题, 但每次都需要花费近一周时间, 拖累我们的工作效率。

解决方案 - The Mom Test

- 聚焦用户生活，而非你的想法
- 聚焦用户过去的具体行为，而非将来的计划或观点
- 少说多听

练习：好问题 or 坏问题

情景

开发一套针对健身私教生产力工具

- 教练端：记录数据，制定计划，回顾效果等
- 学员端：查看数据，快速约课，展示分享等

现在开始做用户调研：私教张教练

练习：好问题 or 坏问题

Q：张教练，以你的专业角度来看，这个工具是否能提升你的生产力和专业形象，进而提升付费转化率？

坏问题，求赞，问想法。

改进

Q：张教练，目前你是如何记录、管理训练数据的？多久会回顾一次训练数据？

练习：好问题 or 坏问题

Q：张教练，我给你介绍下这个软件的使用流程，blablabla

A：嗯，不错

非常糟糕，滔滔不绝，让人厌烦。

改进

Q：张教练，这个APP劳烦你试用下，然后谈下具体的感受

练习：好问题 or 坏问题

Q：张教练，是否愿意花费100元购买软件来提升获客效率？

A：有点贵，不过还可以接受的。

一半一半，需要继续深入了解。否则，只是个想法。

改进

Q：张教练，目前是如何处理获客问题，会花费多少成本？

总结

- 聚焦用户生活，而非你的想法
- 聚焦用户过去的具体行为，而非将来的计划或观点
- 少说多听

推荐

- <https://book.douban.com/subject/26320572/>

