

Lean oppstart i praksis – del 2

Hvordan snakke med kunder

Etter at Business model canvas er ferdig utfylt starter den harde delen av jobben. Ut å snakke med kunder! Første runde med utfylling av Business model canvas bygger på dine antakelser. Men alle antakelsene overlever svært sjelden etter møter med kunder, leverandører og andre samarbeidspartnere. Du må teste antakelsene, og endre de når testingen viser at det du tenkte ikke stemmer med virkeligheten. Husk at det viktige er å ende opp med en modell som fungerer, ikke den modellen du hadde forestilt deg når du startet.

Hvorfor snakke med kunder?

Vi må snakke med kundene fordi det er nødvendig å vite om

- vi egentlig forstår hva kundens behov eller problem er?
- det finnes mange nok kunder som er opptatt av å dekke dette behovet/løse dette problemet til at vi kan bygge en bedrift som kan vokse?
- kundene vil bry seg nok om vårt produkt/løsning til at de vil fortelle om den til vennene sine?
- produktet vårt ikke er det kundene vil ha i dag, hva er det de egentlig vil ha?

Som entreprenør må du skaffe deg mye informasjon om kundene dine. Det skjer både systematisk og tilfeldig.

Systematiske samtaler med kundene

Lag en liste over mulige kunder. Snakk med familie og venner og få hjelp til å lage en liste på minst 25 mulige kunder. Helst bør det være en del flere, kanskje helt opp til 100 kunder.

Lag en kort introduksjon med hvilket behov produktet dekker eller hvilket problem som løses, hvem dere er, hvordan dere har fått kundens navn og be om å få komme og snakke med kunden om produktet/løsningen. Vær nøye med å si at det ikke er et forsøk på å selge produktet, men en del av utviklingsprosessen og at det ikke vil ta veldig lang tid for personen det gjelder.

Ta med MVP (minimum brukbart produkt) til kunden. Husk at dette kan være noe så enkelt som 3-4 sider med illustrasjoner og en kort forklaring. Forklaringen må inneholde hva entreprenørene antar er kundens behov/problem, hvordan dette er dekket/løst i dag og hvordan MVP'et er et nytt produkt eller løsning for dette.

Lag en liste med tema som du vil snakke med den mulige kunden om:

- Produktet i forhold til kundens behov, nytte, løsning av problem
- Pris som kunden eventuelt er villig til å betale
- Hvordan kunden helst vil kjøpe produktet (kanal)

➤ Emballasje

Husk at det viktigste er at kunden snakker, og entreprenørene lytter og noterer.

Tilfeldig informasjon

Noe av den viktigste informasjonen kan komme tilfeldig i samtalen med kunden. Du har kanskje stilt et spørsmål om hva kunden synes om ditt produkt, mens kunden sier at det egentlig er noe helt annet som han/hun har behov for. Ta vare på denne tilfeldige informasjonen, kanskje er det akkurat det du trenger for å komme videre med oppstartsbedriften.

Lag en oppsummering av kundemøtene

Hvilke antakelser ble bekreftet? Hvilke må endres? Er det mindre endringer eller må det en større endring/pivot til for produktet eller forretningsmodellen/Business model canvas?

Iterative (gjentakende) samtaler med kundene

Gjenta denne prosessen til alle feltene i Business model canvas er blitt testet og funnet korrekte.