



## 21212 Academy

# 14 DICAS MATADORAS PARA VALIDAR O SEU PROBLEMA!

Antes das 14 dicas matadoras para validar o seu problema, vou responder à 3 perguntas que geralmente respondo à empreendedores que estão começando o processo de validação do problema.

### 1. Por que é tão importante entrevistar meus clientes?

No processo de validação do problema, a primeira coisa que você quer descobrir é se o seu cliente acredita que o que você está construindo resolve o problema dele. E para descobrir isso, você deve responder ao longo da entrevista as seguintes perguntas:

- O cliente sabe que ele tem esse problema?
- O cliente tem empatia por esse problema? Nosso problema é uma dor para o cliente?
- Se sim, como eles resolvem esse problema hoje? Essa é a segunda descoberta na validação do problema: como os clientes resolvem esse problema hoje? Descobrir isso, você vai descobrir quem são seus reais competidores e com quem você terá que disputar a atenção dos seus clientes?

Então, nessa primeira etapa, nós não conversamos com o cliente sobre a solução. Nos limitamos a falar sobre o problema, sobre as dores do cliente e a aprender com ele diferentes formas de resolver esse problema.

### 2. Mas por que é tão importante fazer essas entrevistas?

A importância das entrevistas para o processo de validação se resume a 3 pontos:

- Entrevistas são a melhor forma de entender o perfil do seu cliente. Na verdade, você vai identificar diversos perfis de clientes, como e quanto o problema impacta na vida deles.
- São também uma oportunidade de engajar seus primeiros clientes. Ao criar uma startup, você estará executando o processo de desenvolvimento do produto e de construção do relacionamento com o cliente em paralelo. Então aqui é o momento para você começar a fazer isso.
- As entrevistas ajudam a entender o ponto de vista do cliente. E quando você conseguir enxergar o problema pelo ponto de vista do cliente, você estará com todas as ferramentas para construir a melhor solução para ele.



### 3. Mas por que entrevistar clientes é tão difícil?

A maioria dos empreendedores que recebemos aqui na 21212 e na 21212 Academy são empreendedores apaixonados pelo problema que estão tentando resolver. Alguns deles sentem a “dor” que esse problema causa no dia a dia e, como dizem por aí: “a dor cega” e quando o empreendedor é vítima dessa cegueira, geralmente ele acha que já sabe tudo sobre o problema e sobre a solução. As entrevistas provam que em 99% dos casos você sabe muito pouco sobre o problema que você está tentando resolver e menos ainda sobre a solução e é isso que torna o ato de entrevistar clientes e defrontar-se com essa verdade algo tão difícil. Encare as entrevistas como um exercício de aprendizado e descoberta. Essa postura vai tornar o processo mais fácil e menos doloroso.

Agora que eu já respondi às 3 perguntas, vamos às 14 dicas matadoras para validar o seu problema!



# 1

## **Construa um roteiro que o ajude a aprender sobre o problema. Não tente vender a solução.**

Antes de tentar vender, você deve entender e validar o verdadeiro problema, ou então você pode estar tentando vender gelo para esquimó. Para isso, comece a entrevista com uma história para contextualizar o problema e depois escute o entrevistado. No início, seu roteiro não estará perfeito. Ele também é um MVP, então use as primeiras entrevistas para fazer ajustes no roteiro e melhorar sua abordagem sobre o problema.

# 2

## **Não pergunte aos seus clientes o que eles querem. Meça o que eles fazem.**

Até porque muitas vezes os clientes não sabem o que eles querem ou qual é a melhor solução para o problema. Seu trabalho é validar o que o seu cliente diz, analisar como que ele faz. Por isso, é tão importante saber como o cliente resolve o problema dele atualmente.

# 3

## **Mantenha o foco da entrevista no problema.**

Facilmente você vai de uma entrevista sobre um problema para uma conversa sobre novela, quem vai ganhar o campeonato brasileiro ou o BBB, ou até mesmo o último escândalo do governo. Então mantenha o foco.

# 4

## **Crie um grande pipeline de possíveis entrevistados.**

Nem todas as pessoas que você entrevistar serão seus clientes iniciais (early adopters). Por isso, é melhor começar com uma grande lista de entrevistados e depois segmentar essa lista em grupos menores.

# 5

## **Dê preferência para entrevistas presenciais.**

As entrevistas de validação precisam acontecer, preferencialmente realizadas de forma presencial. Se não for possível fazer de forma presencial, faça por Skype ou Hangout (com a câmera ligada, para conseguir ver a reação do cliente e a linguagem corporal dele durante a conversa) e em último caso faça por telefone.

# 6

## **Comece com pessoas que você conhece, mas não vale pai e mãe.**

Selecione pessoas dentro do seu networking que são potenciais "vítimas" do problema e peça a essas pessoas indicações de outros potenciais entrevistados. Será sempre mais fácil agendar entrevistas quando o convite vem com o aval de algum amigo em comum.

# 7

## **Não faça as entrevistas sozinho.**

Ter uma segunda pessoa realizando as entrevista junto com você ajuda a manter o foco e a capturar mais informações relevantes. Duas pessoas já representam pontos de vista diferentes, então algo que o cliente fala que para você pode não ser tão importante e passará despercebido se você estiver sozinho, para o seu parceiro pode ser um gancho para novas descobertas.

# 8

## **Escolha um local neutro.**

Dê preferência por locais em que você e o entrevistado podem ficar mais relaxados. Bares e cafés são bons lugares para fazer a primeira entrevista.



# 9

## **Peça por tempo suficiente.**

As entrevistas duram geralmente de 30 à 40 minutos. Como "tempo é dinheiro", desde o início deixe claro quanto tempo você vai precisar e, por favor, não se atrase.

# 10

## **Não pague por entrevistas.**

Seu objetivo com as entrevistas é encontrar clientes que pagariam você e não o contrário. Portanto, não pague pelas entrevistas ou ofereça qualquer incentivo.

# 11

## **Não grave as entrevistas.**

Gravar as entrevistas seria uma comodidade, mas geralmente as pessoas não ficam tão à vontade ou são 100% sinceras quando estão sendo gravadas. Por isso, sugerimos que você não grave as entrevistas e de maneira alguma faça isso sem a devida permissão do entrevistado.

# 12

## **Documente os aprendizados e ideias logo após a entrevista.**

Dedique 5 minutos após as entrevistas para documentar o que você aprendeu com o seu entrevistado. Assim você reduzirá as chances de esquecer qualquer detalhe importante.



# 13

## Prepare-se para entrevistar de 30 a 60 pessoas.

Em média, as startups dedicam de 4 a 6 semanas para conseguir entrevistar um número suficiente de clientes. Para isso, você deve realizar de 2 a 3 entrevistas por dia. **IMPORTANTE:** o número de entrevistas pode variar de empresa para empresa. Para alguns modelos de negócios, não existem 60 possíveis clientes no Brasil. Ex: se o problema que você está tentando validar é um problema específico de hidrelétricas, é provável que você não consiga falar com 60, já que existem no Brasil 112 [usinas hidrelétricas](#).

# 14

## Considere usar uma ferramenta para agendamentos.

Se você for disciplinado e realmente entrevistar 60 pessoas você vai precisar da ajuda de um software de agendamento. Sem isso, você vai perder muito tempo do seu dia trocando emails para achar o melhor horário para você e para o seu entrevistado. Uma forma simples de resolver esse problema é usar a própria agenda do Google. Segue aqui um [passo a passo](#) para você criar uma agenda de entrevistas.

Bom, agora é com você! Crie seu roteiro, comece a coletar nomes para entrevistar e saia de casa ;)

Até a próxima!