



## AGILE TOOL 9: La scala delle domande

### 10/09/2020

Photo by Emily Marter | Unsplash

#### Descrizione

Spesso l'innovazione viene stimolata attraverso le domande “giuste”. Da un lato, le domande ci aiutano a comprendere meglio le esigenze e la spinta motivazionale dei nostri clienti; dall'altro, ci portano ad essere meglio orientati agli obiettivi e a realizzare miglioramenti e innovazioni del prodotto e del servizio. Spesso, tuttavia, siamo accecati da preconcetti preesistenti, che non mettiamo in discussione. Di conseguenza, riscontriamo difficoltà a generare nuove idee e, allo stesso tempo restiamo aggrappati a vecchi schemi.

La Question Ladder (letteralmente “Scala delle domande”) è un semplice esercizio che vi permetterà di rompere alcune barriere. Il suo metodo si basa su semplici domande che vi permetteranno di comprendere meglio i desideri dei vostri clienti. Assicuratevi di usare questo esercizio come preparazione per un colloquio, per riformulare i problemi esistenti o per mettervi nei panni del vostro cliente.

#### Fase 1 (Materiale ed esecuzione)

Pensate a una questione in sospeso che vorreste approfondire con la giusta serie di domande (ad es. in un'intervista).

Esempio: in qualità di assicuratore sanitario, desiderate sviluppare prodotti che soddisfino al massimo le esigenze di un gruppo di persone più giovani.

Stampate il seguente grafico. Prendetevi 30 minuti per compilare il grafico con le domande adeguate. Assicuratevi che la colonna "ha fatto" sia compilata con verbi che esprimono attività (cioè azioni effettive).

	<b>E'</b>	<b>Ha fatto</b>	<b>Può</b>	<b>Farà</b>	<b>Vorrebbe</b>	<b>Potrebbe</b>
<b>Chi</b>	<i>Chi è...?</i>	<i>Chi ha fatto...?</i>	<i>Chi può...?</i>	<i>Chi farà...?</i>	<i>Chi vorrebbe...?</i>	<i>Chi potrebbe...?</i>
<b>Cosa</b>	<i>Cos'è...?</i>	<i>Cosa ha fatto...?</i>	<i>Cosa può...?</i>	<i>Cosa farà...?</i>	<i>Cosa vorrebbe...?</i>	<i>Cosa potrebbe...?</i>
<b>Dove</b>	<i>Dov'è.</i>	<i>Dove ha fatto...?</i>	<i>Dove può...?</i>	<i>Dove farà...?</i>	<i>Dove vorrebbe...?</i>	<i>Dove potrebbe...?</i>
<b>Quando</b>	<i>Quando è...?</i>	<i>Quando ha fatto...?</i>	<i>Quando può...?</i>	<i>Quando farà...?</i>	<i>Quando vorrebbe...?</i>	<i>Quando potrebbe...?</i>
<b>Perché</b>	<i>Perché è...?</i>	<i>Perché ha fatto...?</i>	<i>Perché può...?</i>	<i>Perché farà...?</i>	<i>Perché vorrebbe...?</i>	<i>Perché potrebbe...?</i>
<b>Come</b>	<i>Com'è...?</i>	<i>Come ha fatto...?</i>	<i>Come può...?</i>	<i>Come farà...?</i>	<i>Come vorrebbe...?</i>	<i>Come potrebbe...?</i>

## Fase 2 (Sviluppo)

Di per sé, l'analisi delle domande e dei relativi contenuti vi farà fare un passo avanti verso le esigenze e le motivazioni del vostro cliente. Assicuratevi di utilizzare queste domande per preparare i colloqui con il vostro cliente, per ottenere così conoscenze e approfondimenti direttamente.