

Согласование требований

Техники и особенности



Рожкова Елена
Osнова.ru

- Этап подготовки
- Процесс проведения интервью
- Техники управления интервью
- Конфликтогены



Подготовка

- Вводная
- Изучение материалов
- Подготовка рабочих материалов
- Организационная подготовка



Подготовка. Изучение материалов

- Сайт
- Внутренние регламенты
- Орг. Структура
- Законодательство
- Протоколы, ТЗ, руководства пользователя
- Демо доступы



Подготовка. Рабочие материалы

- Все документы заказчика
- Нормативная документация, законодательство
- Терминология, глоссарий

- Список противоречий
- Черновики БП
- Вопросы

- Схемы
- Примеры UI
- Демо доступы



Организационная подготовка

Клиент

- Дата, место, время встречи
- Укрупненный список вопросов
- Список участников
- Нужен ли пропуск

Босс

- План проведения
- Стратегия, роли, список вопросов
- Список участников
- Дресс код

Я

- Распечатка документов заказчика, рабочих материалов, нормативки
- План проведения
- Время в пути, проездной
- Дресс код
- Паспорт
- Визитки

Проведение интервью

- Знакомство
- Уточнение требований
- Фиксация договоренностей
- Завершение



Уточнение требований

- Согласование общих целей и задач
- Текущий этап, текущий задачи
- Укрупненный список вопросов
- Ограничения по времени
- Роли, ответственность
- Вопросы по материалам, сбор информации



Управление интервью

- Возврат к цели
- Вопросы
- ТАС
- Каналы восприятия
- Невербалика



Вопросы

- Открытые
- Закрытые
- Уточняющие
- Альтернативные
- Контрольные



Техника Активного Слушания

- Паузы
- Повторение
- Перефразирование
- Отражение, вербализация
- Резюмирование



Каналы восприятия

- Визуал
- Аудиал
- Кинестетик



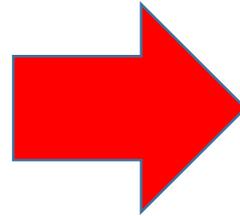
Невербалика

- Жесты, поза
- Мимика
- Тембр голоса, интонация



Конфликтогены

- Не целевая аудитория
- Не доверие
- Страхи
- Вражда подразделений



Защитные реакции





Позитивный настрой



Вопросы?

Рожкова Елена
Osнова.ru