

01

## Planejar as entrevistas

### Transcrição

Já temos grande parte da nossa pesquisa definida, incluindo os possíveis desafios e riscos que poderemos encontrar, e agora precisamos planejar as entrevistas. Estamos utilizando uma abordagem formal, e uma das primeiras coisas que as pessoas perguntarão ao agendarem a entrevista é quanto tempo levará para realizá-la. Sem as perguntas pré-preparadas, não teremos como estimar esse tempo.

No início das entrevistas, recomendamo começar com perguntas sobre aspectos da vida profissional do entrevistado. Isso serve para quebrar o gelo e deixar a pessoa menos nervosa. Como entrevistaremos pessoas de dentro da empresa, podemos deixá-la ainda mais confortável enviando antecipadamente as questões, para que ela se prepare para nos responder.

Se estivéssemos realizando a entrevista com pessoas externas, não poderíamos fazer essa antecipação, pois muito provavelmente só as conheceríamos ao começar as entrevistas. Vou compartilhar com vocês as perguntas que elaborei para a equipe de vendas e a equipe de sucesso do cliente.

- Há quanto tempo você trabalha na sua equipe?

Essa pergunta, que vale para ambas as equipes, serve para entendermos se a pessoa ainda tem dúvidas ou não conhece 100% dos processos de trabalho de sua equipe.

- Já trabalhou em outras equipes internamente aqui na empresa?

Essa pergunta nos ajuda a saber se a pessoa trabalhou em outras áreas relacionadas à que ela trabalha hoje, e nos indica o seu conhecimento da estrutura da empresa e de outros processos de trabalho. Repare que essas perguntas não precisam seguir uma ordem fixa. Eu considero mais importante saber o nível de conhecimento da pessoa em seu atual processo de trabalho.

- Já trabalhou em outras empresas antes da MusicDot?

Isso nos ajuda a conhecer o histórico profissional do entrevistado.

- Você tem graduação?

Essa pergunta nos ajuda a saber se a pessoa tem algum conhecimento teórico da área em que ela atua no momento. Porém, devemos levar em conta que o fato de ela não ter uma graduação não é um impedimento para continuar a entrevista.

No próximo vídeo analisaremos as questões que serão feitas com a equipe de vendas.