

Interviewguide - Lykkehjem

Mail

Kære Carina Lykke,

Mit navn er Caroline, og jeg er i gang med at uddanne mig til multimediedesigner på UCL Seebladsgade. I forbindelse med mit eksamensprojekt undersøger jeg udlejning af eventsale og de behov, der er hos arrangører og brugere af sådanne lokaler.

Jeg vil meget gerne høre om dine erfaringer og perspektiver, og derfor vil jeg sætte stor pris på muligheden for et kort interview med dig. Interviewet kan foregå over telefon, video eller fysisk, alt efter hvad der passer dig bedst.

Introduktion

- Formålet med interviewet er, at få indsigt i LykkeHjems udlejning af faciliteter, kundebehov og udfordringer
- Interviewet bruges til analyse og rapportering, og svarene vil blive behandlet anonymt, hvis ønsket.

Baggrundsspørgsmål

- Hvad er dine primære ansvarsområder i forbindelse med udlejning?

Hovedtemaer og spørgsmål

- Arrangementer og kunder
 - Hvilke typer udefrakommende arrangementer afholder I typisk?
 - Opsøger I selv arrangører, eller kommer de hovedsageligt til jer?
 - Hvordan finder kunderne frem til jer – og hvilke markedsføringskanaler virker bedst eller dårligst?
- Faciliteter og oplevelser
 - Hvilke faciliteter efterspørger jeres kunder oftest?
 - Er der særlige detaljer, kunder ofte kommenterer positivt eller negativt på (fx lys, akustik, fleksibilitet)?
- Udfordringer og valg
 - Hvilke udfordringer møder I typisk i udlejningsprocessen?
Hvilke faktorer får kunder til at vælge jer – og hvilke får dem til at fravælge jer?
 - Er der forskel på, hvad førstegangskunder og tilbagevendende kunder lægger vægt på?
- Bookingproces
 - Hvordan foregår jeres bookings-flow (online, telefonisk, personlig kontakt)?