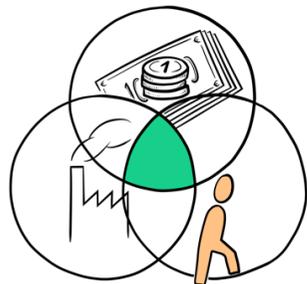


# Wie finden wir heraus, was Kunden wollen, wenn sie es selbst nicht wissen?



Jane Schek  
13.09.2019  
Quarma Konferenz  
@qundg

# AGENDA

10:00 - 10:30 Das große Hallo! – wir lernen uns kennen und  
üben schon mal ein Interview

10:30 – 11:15 (Nicht) alle Theorie ist grau

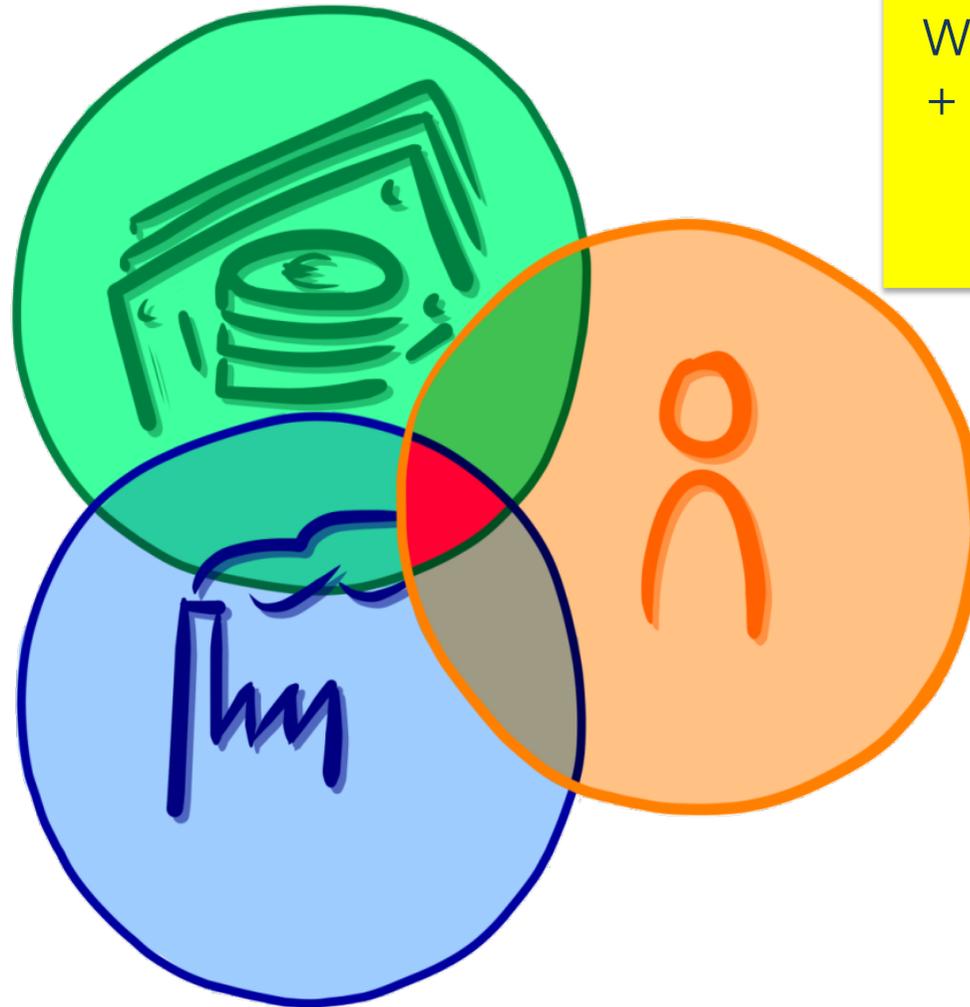


11:30-12:30 Jetzt seid ihr dran

12:30 – 13:00 Feedback, Fragen, Austausch, was nehme ich mit?



INNOVATION =  
Machbarkeit +  
Wirtschaftlichkeit  
+ Wünschbarkeit



**42%**

**NIEMAND  
WOLLTE DAS  
PRODUKT**

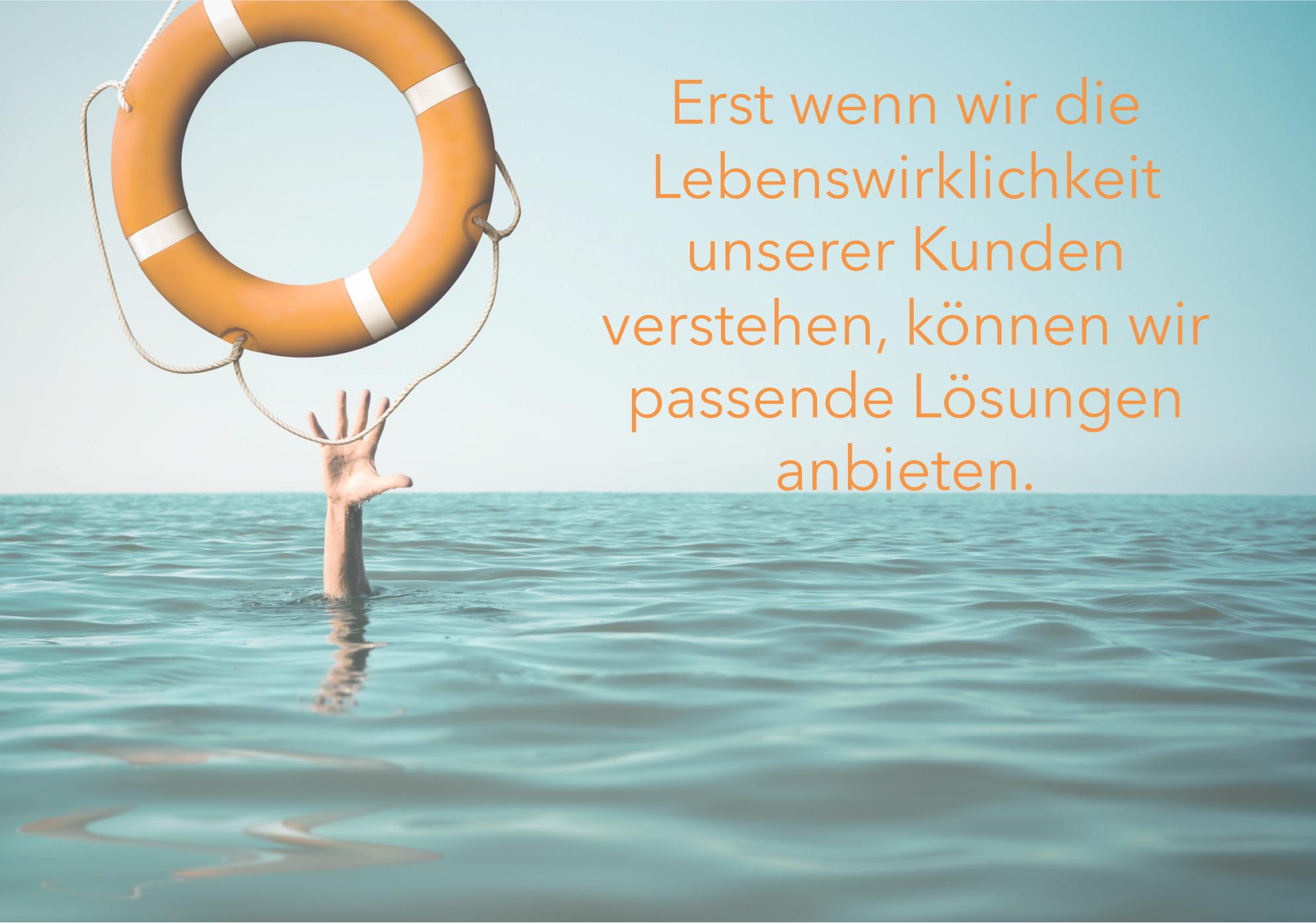
Ich verstehe es einfach nicht...  
Wir hatten doch so tolle Features eingebaut...

...und unser Businessplan hat  
der Bank so gut gefallen...

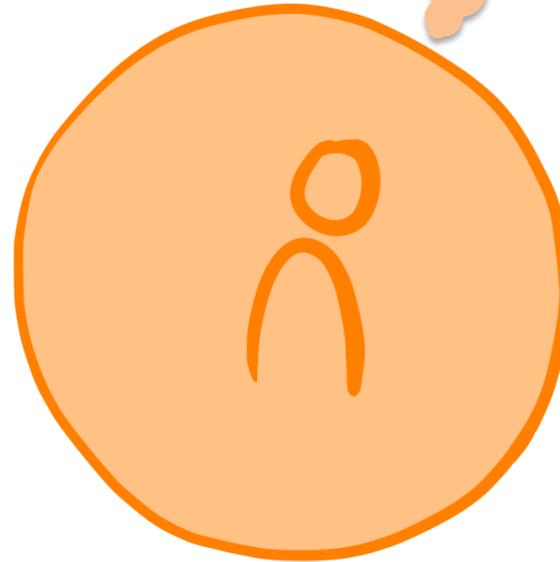
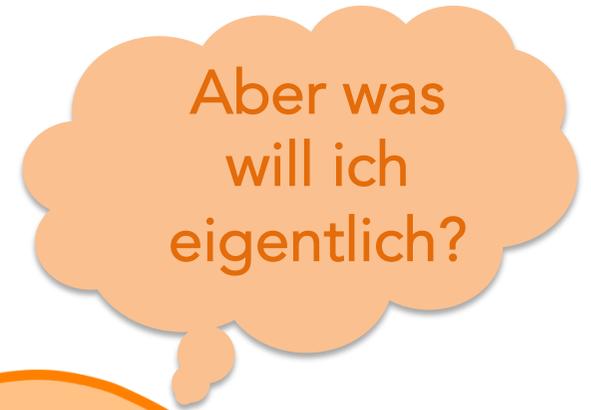
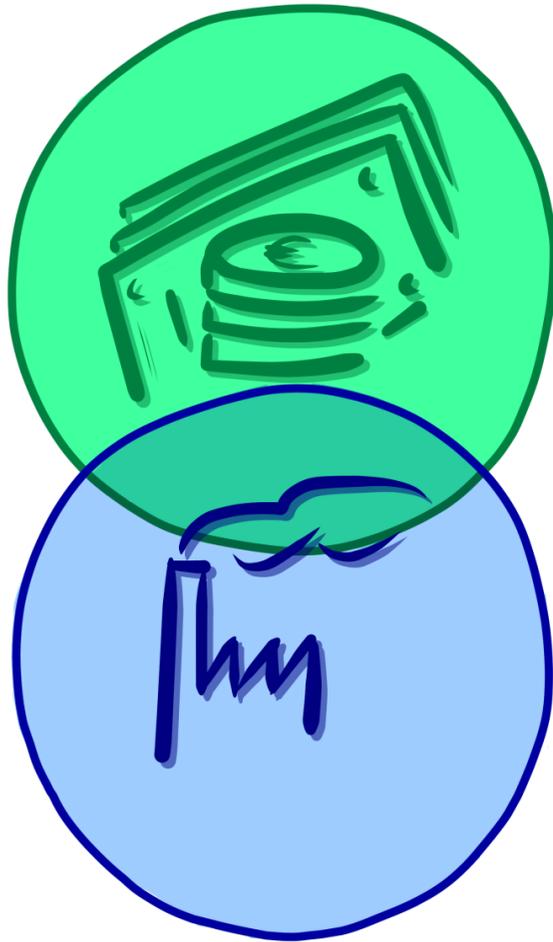
Woran  
Startups  
scheitern.  
(CB Analysis)

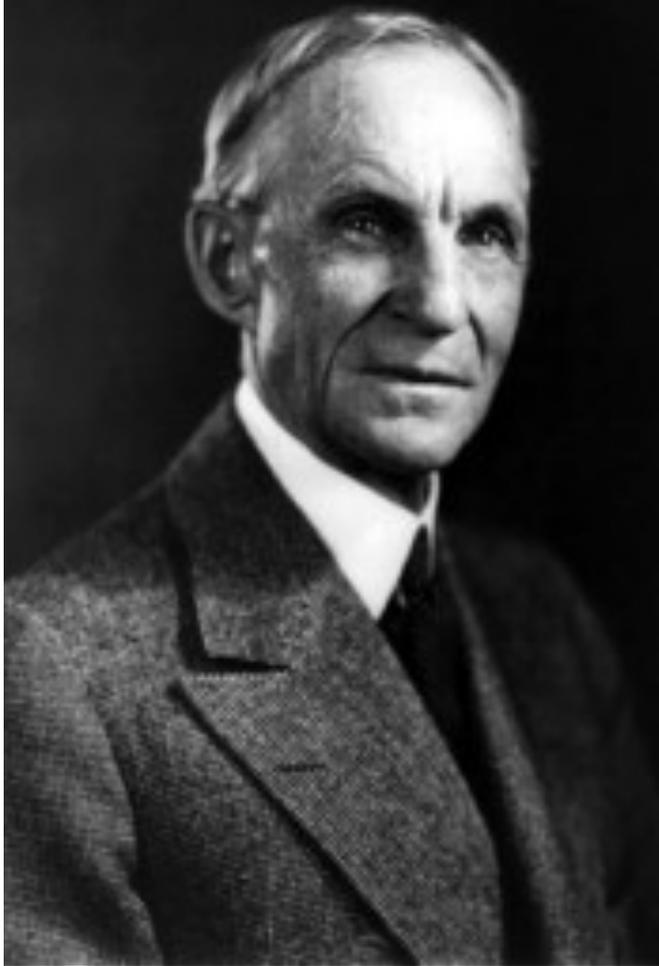
RIP  
GELIEBTE  
GRÜNDUNG

**EINE  
LÖSUNG  
FÜR KEIN  
PROBLEM**

A hand reaches up from the water, holding a rope that is attached to an orange lifebuoy with white stripes. The background is a clear blue sky and a calm sea.

Erst wenn wir die  
Lebenswirklichkeit  
unserer Kunden  
verstehen, können wir  
passende Lösungen  
anbieten.





“IF I HAD ASKED PEOPLE  
WHAT THEY WANTED,  
THEY WOULD HAVE SAID:  
**FASTER HORSES...**”

Henry Ford

**„What people say,  
what people do and  
what they say they  
do are entirely  
different things.“**

**(Margaret Mead)**





# METHODEN

## Quantitative Methoden

- Wie viele?
- Wenn / dann Korrelationen
- Models und Simulationen
- Statistische Validität
- WAS

## Qualitative Methoden

- Wie?
- Ursache / Wirkung Erklärungen
- Geschichten und Emotionen
- Einblick in die Psychorealität
- WARUM



# EINSATZ QUALITATIVER METHODEN

---

## ENTDECKUNG

- Beobachtung
- Selbstbeobachtung
- Befragung
- Und alles individuell oder in einer Gruppe
- Und alles online oder offline

## KREATION

- Co-Creation
- Online (Open Innovation)
- Offline (Workshops)

## VALIDATION

- Testen einer Idee, eines Konzeptes, eines Prototypen usw.
- Und alles individuell oder in einer Gruppe
- Und alles online oder offline



# ENTDECKUNG

## ENTDECKUNG

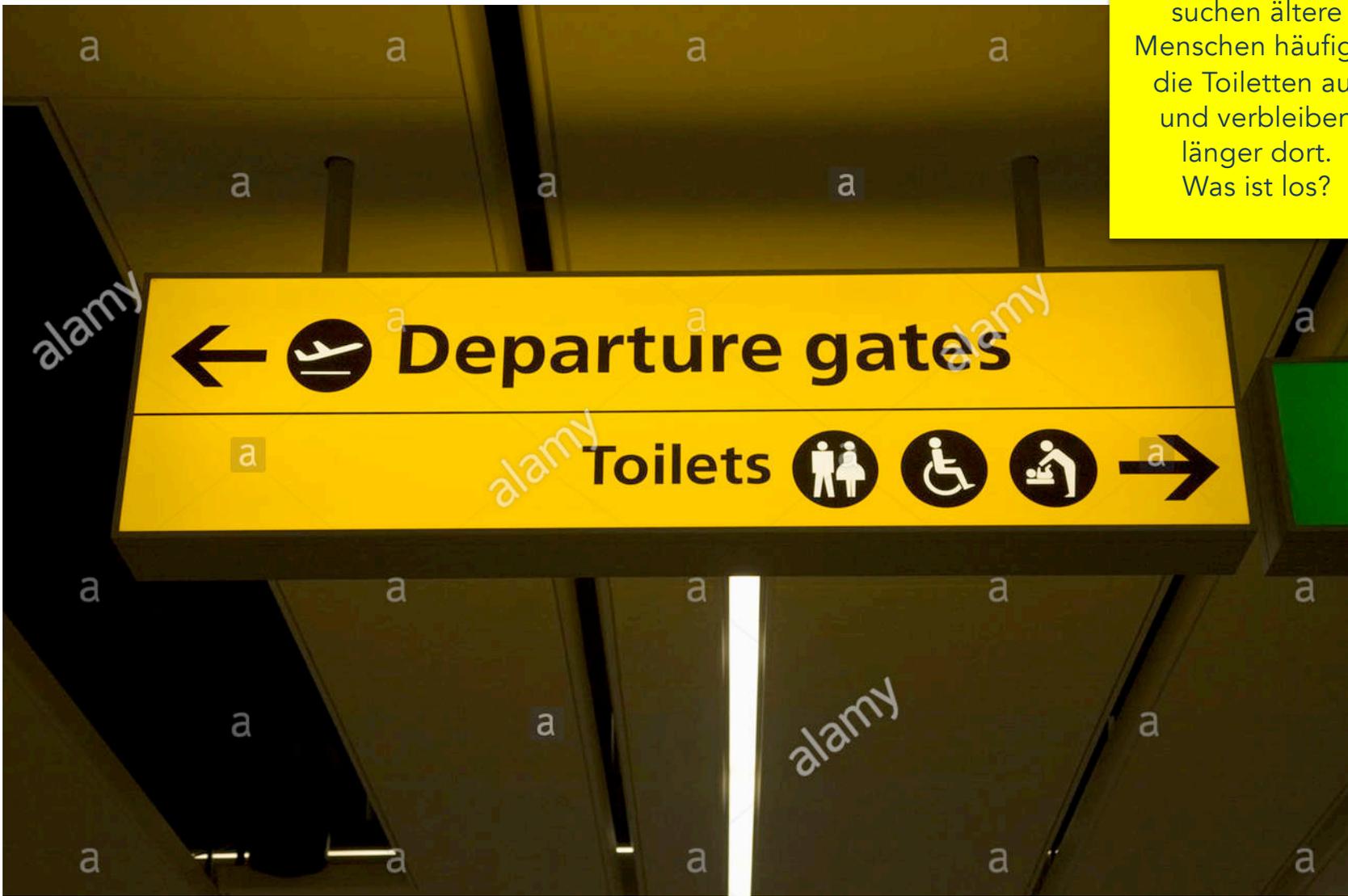
- Beobachtung
- Selbstbeobachtung
- Online und offline
- Befragung
- Und alles individuell oder in einer Gruppe



Die Synthese vieler einzelnen Beobachtungen liefert tiefe Insights in die Lebenswirklichkeit von Menschen

Wir suchen Muster und „Workarounds“





Am Flughafen suchen ältere Menschen häufiger die Toiletten auf und verbleiben länger dort. Was ist los?

# GUTE FRAGETECHNIKEN

„Erzählen Sie mir vom letzten Mal, dass Sie,...gemacht haben.“

„Ja, und,...“

Fünf Mal „warum“ fragen“

„Können Sie mir noch mehr darüber erzählen?“

Pausen zulassen!

„Warum / Wie“  
Leiter bauen

„Wie gehen Sie mit XYZ um?“

„Was genau meinen Sie mit,.....?“

„Was ist Ihre größte Herausforderung beim Thema X?“

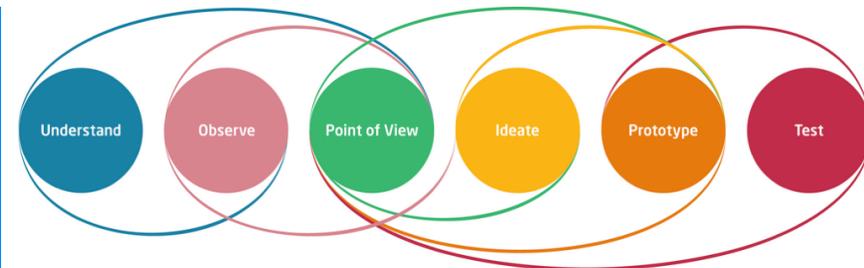
# KREATION

## KREATION

- Co-Creation
- Online (Open Innovation)
- Offline (Workshops)



100  
Open



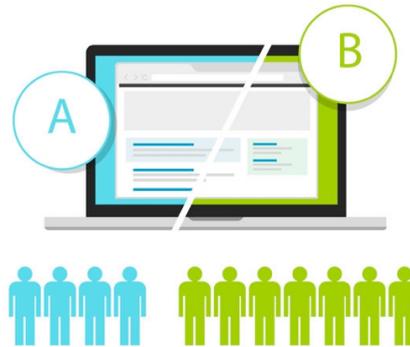
Visualisierungen sind aussagekräftiger und trennschärfer als Worte – Nütze die Macht der Bilder!



# VALIDATION

## VALIDATION

- Testen einer Idee, eines Konzeptes, eines Prototypen usw.
- Und alles individuell oder in einer Gruppe
- Und online oder offline



- **Gefallen ist kein Kriterium!**
- **Was hast du verstanden?**
- **Woran erinnert dich das?**
- **Projektive Übungen, Assoziationen**
- **Relevanz – wer kauft das? Wer nicht?**
- **Erkläre mir das in deinen eigenen Worten!**
- **Was macht das mit der Marke?**
- **Woran erinnert dich das?**



## PITCHING

Wenn man versucht, das Produkt zu verkaufen, anstatt zu lernen

## KOMPLIMENTE

Wer will sie nicht? Leider oft nur Ablenkungsmanöver

## FÜLLMATERIAL

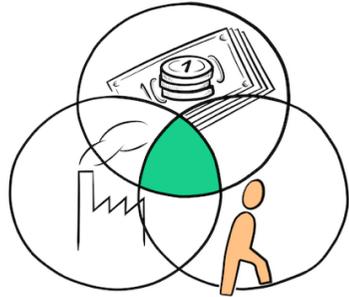
Generische Antworten sind durch konkrete Beispiele zu entkräften

## IDEEN

Können verführerisch sein **ABER** Vorsicht!

Man muss tiefer graben, um zu verstehen **WAS** die Idee genau an **MEHRWERT** bieten soll





# VIELEN DANK FÜR EURE ZEIT!

## JANE SCHEK

Human Centered Business Coach

Qualitative Consumer Researcher

Design Thinking Facilitator

[www.jane-schek.de](http://www.jane-schek.de)  
[info@jane-schek.de](mailto:info@jane-schek.de)

