

# Methodenkarte

## Was sind Kundenbedürfnisse? Innen- vs. Außenorientierung

### Zeitraumen:

60 Min

### Material:

Pinnwände, Poster, Karten, Marker

### Vorbereitung:

Poster auf Pinnwände hängen (Arbeitsfläche vorbereiten), Gruppen einteilen

### Instruktion:

Versetzen Sie sich in Kunden XY (Jede Gruppe einigt sich auf einen Kundentyp und ein dazu passendes Thema / Dienstleistung) und beantworten Sie folgende Fragen auf den Flipcharts (stellen Sie gerne Vermutungen an). Schreiben Sie Ihre Antworten auf die beiliegenden Karten und heften Sie sie an die dazugehörigen Flipcharts.

Jede Gruppe stellt die Antworten anschließend im Plenum in der Ich-Form vor.

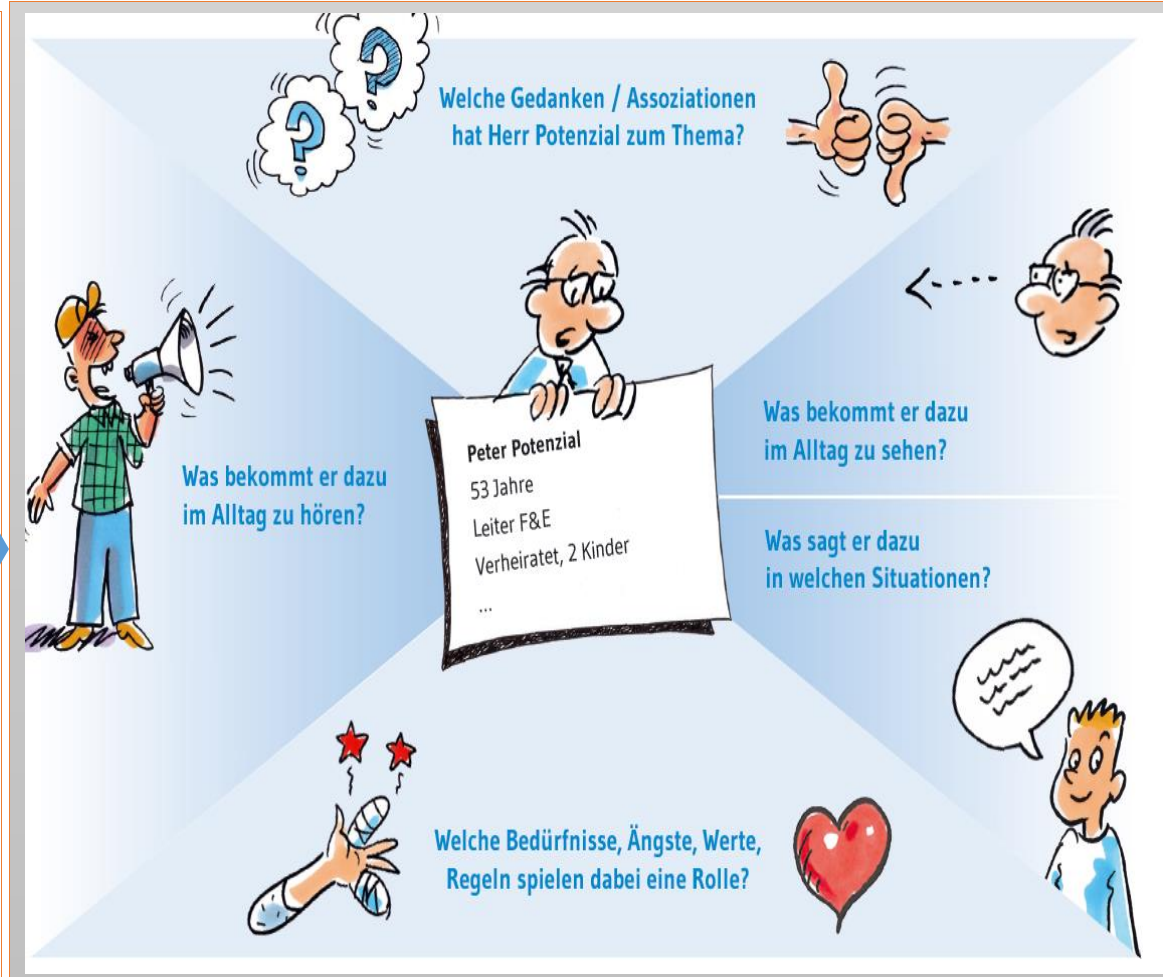
Ich heiße Peter Potenzial, bin 53 Jahre alt, Leiter F&E... und es regt mich total auf, dass ....

Immer... Ich höre ständig dass.....

Der sich in der Rolle der Zielperson befindende TN wird von den anderen Interviewed- mit ihm werden Lösungen verprobt und Ideen generiert.

### Ziel:

Die TN erlernen die Methode an einem Beispiel und sind in der Lage, die Methodik auf ihre persönliche Kunden/gruppen zu übertragen. Sie erkennen, wie viel sie über ihren Kunden wirklich wissen.



**Lernfragen:** Wer ist mein Kunde? Was weiß ich über meinen Kunden? Was müsste getan werden, um sich mehr auf diesen Kunden auszurichten? Wieviel Zeit stecke ich in Aktivitäten die meinem Kunden nichts bringt?