

Interview-Leitfaden-Karte

Tutorium 2 – The Customer Interview

Interviewer:in: _____ Befragte:r: _____

Deine fünf Grundsätze (Ulwick)

Du sammelst **Ergebnisse**, du lieferst keine Lösungen. Halte dich daran:

1. Frag nach dem **Job**, nicht nach dem Produkt: „Was wolltest du in dem Moment erreichen?“
2. Erfasse **Outcomes**, keine Lösungen: achte auf „schneller / sicherer / weniger Aufwand“, nicht auf „eine App, die ...“.
3. Halte Ergebnisse **messbar** fest: „die Zeit verringern, um ...“, „die Wahrscheinlichkeit senken, dass ...“.
4. Bleib bei **konkreten Situationen aus der Vergangenheit**, nicht bei Wünschen für morgen.
5. **Bewerte nicht, schlag nichts vor**: dein Gegenüber ist die Expertin, nicht du.

Fragestarter (frag dich durch)

- „Wann hast du **zuletzt** die Mensa-App genutzt? Erzähl mir von diesem Mal.“
- „Was wolltest du an dem Punkt **erreichen**?“
- „**Warum** war dir das wichtig?“
- „Was war daran **mühsam** oder ärgerlich?“
- „Was hast du **stattdessen** getan, wie hast du dir beholfen?“
- „**Woran** würdest du merken, dass es besser gelaufen wäre?“
- „Wie **oft** passiert dir das?“
- „Wann hat es zuletzt richtig **gut** geklappt, was war da anders?“

Die drei Todsünden (lass die bleiben)

1. **Lösungen pitch**: „Wäre eine Vorbestell-Funktion nicht super?“ Du legst deinem Gegenüber deine Idee in den Mund.
2. **Suggestivfragen**: „Findest du nicht auch, dass die App zu langsam ist?“ Die Antwort steckt schon in der Frage.
3. **Warum-nicht als Vorwurf**: „Warum machst du das nicht einfach anders?“ Das setzt dein Gegenüber unter Rechtfertigungsdruck. Frag stattdessen: „Erzähl mir, wie du es gemacht hast.“

☞ Nach 15 Minuten: Rollen tauschen, Interviewer:in wird Befragte:r.

Notiere die angestrebten Ergebnisse auf dem Outcome-Capture-Sheet.

Bibliografie