

Tutorium 2: The Customer Interview

Business Basics

Worum es geht

Im zweiten Tutorium übt ihr das Schwierigste aus Vorlesung 2: **nach dem Job fragen, nicht nach der Lösung**. In Paaren interviewt ihr euch gegenseitig zu einem Produkt, das ihr alle kennt: der **Mensa-App**. Dabei versucht ihr, echte **Outcomes** (angestrebte Ergebnisse) herauszuhören, statt euch fertige Features vorschlagen zu lassen. Nach etwa der Hälfte tauscht ihr die Rollen. Am Ende zieht ihr Bilanz: **Welche Outcomes** habt ihr erfasst, und wo habt ihr aus Versehen doch nur eine Lösung notiert?

Genau diese Unterscheidung (**Outcome statt Lösung**, mit Begründung) taucht in der Klausur wieder auf. Es geht nicht darum, ein Schlagwort zu treffen, sondern ein angestrebtes Ergebnis sauber zu formulieren.

Das Tutorium ist **freiwillig**. Wer nicht kommen kann, findet unten alle Aufgaben zum Selbermachen: die Interview-Materialien sind als PDF verlinkt, und die Nachbereitungs-Aufgaben A und B lassen sich vollständig allein bearbeiten.

Was ihr mitnehmt

- Ihr führt ein kurzes **Outcome-Interview** nach den fünf Grundsätzen von Ulwick.
- Ihr unterscheidet ein **Outcome** (angestrebtes Ergebnis) von einer **Lösung** (Feature).
- Ihr formuliert Outcomes **messbar** („die Zeit verringern, um ...“, „die Wahrscheinlichkeit senken, dass ...“) und priorisiert sie mit der **Opportunity-Formel**.

Ablauf (90 Minuten)

Zeit	Phase	Was passiert
0:00	Ankommen	Begrüßung, Paare bilden
0:05	Klausur-Training	5 KLAUS-Fragen zu Vorlesung 2, per Handzeichen aufgelöst
0:20	Kernaktivität	Outcome-Interviews in Paaren, mit Rollentausch
1:10	Debrief	Outcomes vergleichen: Ergebnis oder doch Lösung?

Zeit	Phase	Was passiert
1:25	Wrap-up	„So taucht das in der Klausur auf“ + Nachbereitung + Quiz

Die Kernaktivität: Outcome-Interviews in Paaren

Ihr arbeitet zu **zweit**. Eine Person ist zuerst **Interviewer:in**, die andere wird **befragt**: zu ihrem ganz normalen Umgang mit der **Mensa-App** (Speiseplan checken, Guthaben, Warteschlange, Allergene, Verabreden zum Essen).

- **Interviewer:in** folgt der **Interview-Leitfaden-Karte**: nach dem Job fragen, Ergebnisse erfassen – **keine** Lösungen vorschlagen. Nutzt die Fragestarter („Wann hast du zuletzt ...?“, „Was wolltest du an dem Punkt erreichen?“, „Warum war das wichtig?“).
- **Befragte:r** erzählt von **konkreten letzten Malen**, nicht von Wunschfeatures.
- Notiert die angestrebten Ergebnisse auf dem **Outcome-Capture-Sheet** und schätzt je **Wichtigkeit** und **Zufriedenheit** (1–10).

Nach **etwa 15 Minuten: Rollentausch**. Danach vergleicht ihr im Plenum: Welche **Outcomes** (nicht Lösungen) habt ihr erfasst?

i Ihr kennt die Mensa-App nicht?

Kein Problem, nehmt stattdessen die **Stundenplan-App** eurer Uni als gemeinsames Produkt. Die Fragen und das Vorgehen bleiben identisch.

Materialien zum Download

Diese Unterlagen bekommt ihr im Tutorium ausgedruckt. Zum Nacharbeiten hier als PDF:

- [Interview-Leitfaden-Karte \(PDF\)](#)
- [Outcome-Capture-Sheet \(PDF\)](#)

Jede Seite hat oben rechts einen **PDF-Link** – darüber ladet ihr die Druckfassung.

Zur Erinnerung: die fünf Grundsätze (Ulwick)

Kurz-Glossar für das Interview (ausführlich in Vorlesung 2 und auf der Leitfaden-Karte):

#	Grundsatz	Für das Interview heißt das
1	Menschen kaufen Produkte, um einen Job zu erledigen	Frag nach dem Job, nicht nach dem Produkt

#	Grundsatz	Für das Interview heißt das
2	Sie bewerten den Job an messbaren Outcomes	Achte auf „schneller / sicherer / weniger Aufwand“
3	Outcomes sind ein stabiles Ziel	Jobs ändern sich kaum, Features schon
4	Outcomes machen Chancen sichtbar	Wichtigkeit hoch, Zufriedenheit niedrig = Chance
5	Das macht Innovation planbar	Erst verstehen und messen, dann bauen

Die **Opportunity-Formel** dazu (zum Selbstrechnen auf dem Capture-Sheet):

$$\text{Opportunity} = \text{Wichtigkeit} + \max(0, \text{Wichtigkeit} - \text{Zufriedenheit})$$

Nach dem Tutorium

Aufgabe A: JTBD-Analyse eines Fahrrad-Abos

Analysiert allein ein Produkt, das viele Studierende kennen: ein **Fahrrad-Abo**, also ein Leihrad im Monatsabo, bei dem Reparatur und Diebstahlschutz inklusive sind (im Stil von **Swapfiets**). Ihr müsst kein Kunde sein; das Prinzip zu kennen reicht.

Eure Aufgabe: Formuliert **mindestens zwei verschiedene Jobs**, für die Nutzende dieses Produkt „einstellen“: davon **einen funktionalen** und **einen emotionalen oder sozialen**. Formuliert jeden Job **outcome-orientiert**, nicht lösungs-orientiert: also als angestrebtes Ergebnis („den Aufwand verringern, jederzeit ein fahrbereites Rad zu haben“), **nicht** als Feature („eine App mit GPS-Tracking“).

💡 Woran ihr euch selbst prüft

Ein **Outcome** beschreibt eine **Veränderung**, die sich Nutzende wünschen (verringern, erhöhen, sicherer machen), und lässt offen, **wie** man sie erreicht. Sobald in eurer Formulierung ein konkretes Feature oder eine App-Funktion steht, habt ihr eine **Lösung** notiert, kein Outcome. Fragt euch dann: „**Wozu hätte mir das verholffen?**“

KI-Feedback

Öffnet den **Chat in der Seitenleiste** und startet mit genau dem Wortlaut „**Feedback zu Tutorium 2**“. Fügt dann eure JTBD-Analyse ein. Ihr bekommt **sokratische Rückfragen**, die eure Argumentation schärfen (insbesondere, ob ihr **Outcomes** oder heimlich doch **Lösungen** formuliert habt), aber **keine Musterlösung**. Das Feedback ersetzt nicht das Tutorium und nicht eure eigene Arbeit; es hilft euch, selbst weiterzudenken.

Aufgabe B: Selbsttest

Prüft euer Verständnis von Vorlesung 2 im begleitenden Quiz – rein formativ, nichts wird gespeichert oder benotet:

- [Quiz 02 – Understanding the Customer](#)

Bibliografie