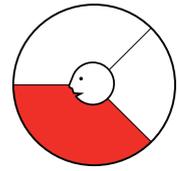


Kundenprobleme



Triggerfragen

Kundenprobleme beschreiben alles, was Ihre Kunden ärgert, vor, während und nach dem Versuch, einen Job zu erledigen oder Sie einfach daran verhindert, einen Job zu erledigen. Kundenprobleme beschreiben auch Risiken, d.h. mögliche schlechte Ergebnisse basierend auf Aufgaben die schlecht oder gar nicht erledigt wurden.

Die folgende Liste an Trigger-Fragen kann Ihnen helfen, verschiedene potentielle Kundenprobleme ausfindig zu machen:

- 1.** Wie definieren Ihre Kunden, das etwas “zu teuer” ist? Kostet eine Menge Zeit, zu viel Geld oder benötigt extreme Anstrengungen?
- 2.** Was lässt Ihre Kunden sich schlecht fühlen? Was sind ihre Frustrationen, Ärgernisse oder Dinge, die ihnen Kopfschmerzen bereiten?
- 3.** Wie sind aktuelle Wertangebote, die für Ihre Kunden unzureichend sind? Welche Funktionen vermissen sie? Gibt es Performance-Probleme, die sie ärgern oder Fehlfunktionen, die sie aufzeigen?
- 4.** Was sind die größten Schwierigkeiten und Herausforderungen Ihrer Kunden? Verstehen sie, wie Dinge funktionieren, haben Schwierigkeiten gewisse Sachen zu erledigen, oder widerstreben ihnen spezifische Jobs aus bestimmten Gründen?
- 5.** Was sind die negativen sozialen Konsequenzen, die ihre Kunden haben oder ihnen Angst machen? Haben Sie Angst, ihr Gesicht, Macht, Vertrauen oder Status zu verlieren?
- 6.** Was sind die Risiken, vor denen sich Ihre Kunden fürchten? Haben sie Angst vor finanziellen, sozialen oder technologischen Risiken, oder fragen sie sich was alles schiefgehen könnte?
- 7.** Was hält Ihre Kunden Nachts vom schlafen ab? Was sind ihre großen Fragen, Anliegen und Sorgen?
- 8.** Welche Anfängerfehler machen Ihre Kunden? Wenden sie eine Lösung falsch an?
- 9.** Was sind Barrieren, die Ihre Kunden davon abhalten, bestimmte Wertangebote zu adaptieren? Gibt es im Vorfeld Investitionskosten, eine steile Lernkurve, oder andere Hindernisse für die Annahme?