

# 01



## User Research: Wissen was Kund\*innen heute bewegt

Bedürfnisse haben sich verändert – in Interaktion, Kommunikation und Konsumverhalten. Was hat sich bei Ihren Kunden geändert? Und was davon hat auch nach Corona noch Bestand und beeinflusst unser Denken und Handeln? Verschaffen Sie sich schnell und empathisch ein Bild der aktuellen Lage, um proaktiv und gezielt agieren zu können.

### Blick auf:

- Bedürfnisse
- Wirkungen
- Angebote
- Interaktionen

### Mit z.B.:

- Empathy Map (Bedürfniskarte)
- Persona
- Customer Journey (Kundenreise)
- Co-Creation (Ideen generieren)
- Psychologische Wirkungsforschung

### Gut in Kombination mit weiteren Formaten:

- Retrospektive
- GoDigital
- Design Thinking

### Ergebnis:

- User/Nutzer-Bedürfnislandschaft
- erste Ideen zu Anpassung von Dienstleistungen und Prozessen

Jedes Angebot kann individuell an Ihre Bedürfnisse angepasst werden. Wenn Sie mehr erfahren wollen, melden sie sich bei uns:

Katrin Biermann  
Fon +49 151 - 65 20 65 14  
kb@social-service-designer.de

social-service-designer.de

### Was

Wir fremdeln mit Nähe, obwohl wir sie so sehr brauchen, freundliche Gesten wie das Hände-Schütteln machen Angst und unser neues Konsumverhalten hat den Handel vor Herausforderungen gestellt. Interaktion, Betreuung, Kommunikation etc., müssen neu betrachtet werden, denn unsere Bedürfnislandschaft hat sich verrückt. Dinge die „früher“ normal waren fallen weg, dafür wird Neues und Fremdes in kurzer Zeit zur Gewohnheit oder es fehlt noch an passenden Lösungen. Wir möchten Sie dabei unterstützen, neue Bedürfnisse Ihrer Kund\*innen zu erkennen, um Ihre Angebote und Ihr Handeln bedarfsgerecht anzupassen.

### Wie

Wir nutzen kreative und qualitative Tools aus dem Service Design und der psychologischen Wirkungsforschung. So können wir den Dingen auf empathische und angenehme Art auf den Grund gehen. Die kreativen Gesprächstools schaffen eine entspannte Gesprächsatmosphäre, auch für schwierige Themen. Wir führen Einzel- oder Gruppeninterviews in Form von z.B. Video-Sessions in Kombination mit digitalen Whiteboards durch. Die gewonnenen Erkenntnisse stellen wir in einem gemeinsamen Co-Creation Workshop (Ideen-Workshop) vor und arbeiten mit Ihnen an ersten Ideen.

**Interviews** Gruppen (ca. 2 x 6 Teilnehmer) oder Einzel (ca. 10 Teilnehmer) / Digital oder vor Ort

**1 Online Workshop, 3 Std./** max. 6 Teilnehmer

**Zeit:** ca. 3–6 Wochen

**Kosten:** < 10.000 €