

# #2 Kundenbedürfnisse für Smart Grid Dienstleistungen

Firma:

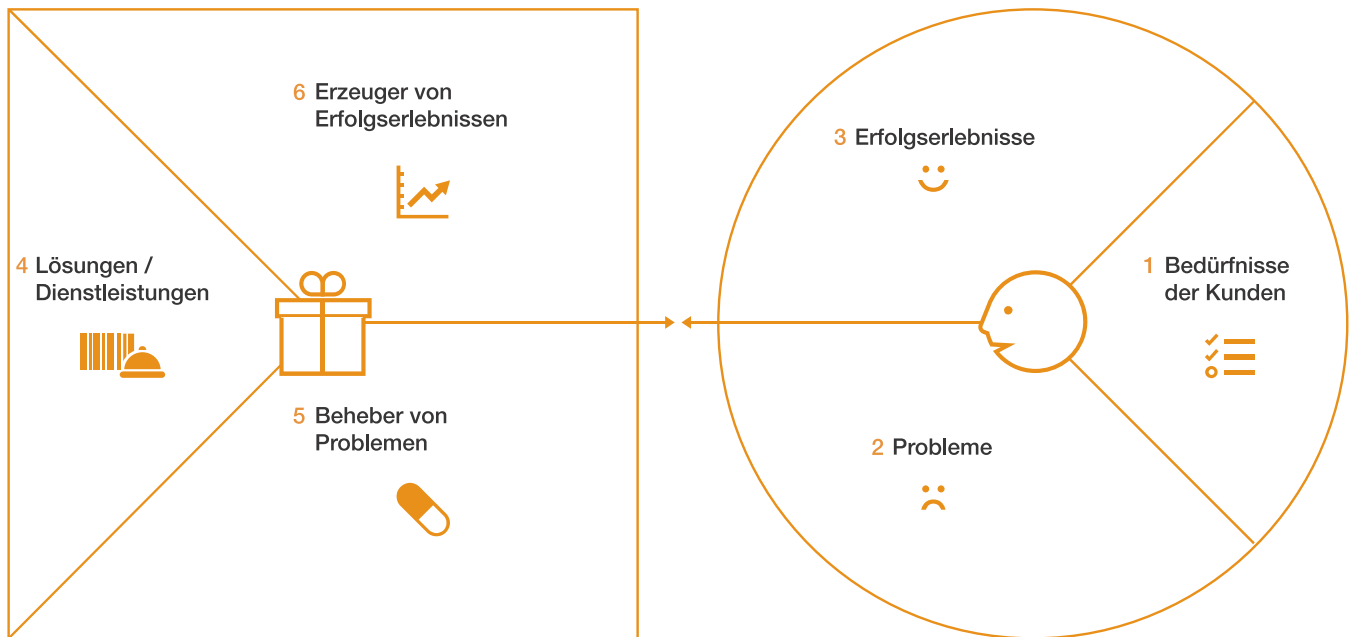
Datum:

**Anleitung:**

Überlegen Sie, welches Kundensegment betrachtet werden soll. Beschreiben Sie den Kunden / die Kundin (männlich, weiblich, Alter, Affinität)?

1. Notieren Sie die Bedürfnisse dieses Kunden / dieser Kundin im Thema «Smart Grid» im Feld 1. Welche funktionalen, emotionalen und sozialen Aufgaben gehen damit einher?
2. Welche Probleme tauchen dabei auf und welche Erfolgserlebnisse trifft der Kunde dabei an? In Felder 2 bzw. 3 notieren.
3. Anhand von Kundengesprächen (2-3 Kundeninterviews, keine quantitative Umfrage) werden die Kundenbedürfnisse sowie damit einhergehende Erfolgserlebnisse und Probleme verifiziert.
4. Welche Lösungen bzw. Dienstleistungen könnte Ihr Unternehmen anbieten? In Feld 4 notieren.
5. Wie fördert die Lösung Erfolgserlebnisse und wie überwindet sie Hindernisse? In Felder 5 und 6 notieren.
6. Stimmen Sie die Antworten der Lösungsideen (linke Felder) mit den Kundenbedürfnissen (rechte Felder) ab.

| Kundensegment | Geschlecht | Alter | Weitere Merkmale |
|---------------|------------|-------|------------------|
|               |            |       |                  |



**Erkenntnisse und Massnahmen**

