

# Kunden- & Benutzerprofil Canvas



Name des Kunden oder des Benutzers:		Erstellt für:	Erstellt von:
<b>MARKT &amp; TRENDS</b> Welche Trends beeinflussen den Kunden/ Benutzer? Was sind die treibenden Kräfte (in Zukunft)? Wie sieht das weitere Umfeld des Kunden/ Benutzers aus?	<b>PERSONABESCHREIBUNG</b> Beschreiben des fiktiven Charakters, welcher den Kunden/ Benutzer repräsentiert? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alter, Geschlecht, Wohnort, Job, Soziales Umfeld, Denkweise, Wertvorstellungen, Wissen/Erfahrungen, Sinus Milieu, usw.</li> </ul>	<b>BEEINFLUSSER</b> Wer beeinflusst den Kunden beim Kauf eines Produktes/ einer Dienstleistung? Wer zahlt für das Produkt/ die Dienstleistung? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Familie, Partner, Vorgesetzte, Arbeitskollegen, Andere Benutzer, Firma, Verwaltungsrat, Vorstand, Gremium</li> </ul>	<b>HAUPTAUFGABE</b> Welche Aufgabe übernimmt das Produkt/ die Dienstleistung für den Kunden/ Benutzer?
			<b>ERFREUEN</b> Wie können sie ihrem Kunden/ Benutzer eine Freude bereiten? Welche Bedürfnisse hat er? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundenwünsche, Kundenerwartungen, Kundenüberraschung, Positive Emotionen erzeugen</li> </ul>
<b>ANWENDUNGSFÄLLE</b> Wann soll der Kunde/ der Benutzer das Produkt/ die Dienstleistung anwenden? Wie sieht der typische Anwendungsfall aus? Was passiert vor und nach der Nutzung des Produktes/ der Dienstleistung?	<b>STIMMUNGSBILDER</b> Die Welt/ den Alltag des Kunden/ des Benutzers mit Hilfe von Bildern, Texten, Skizzen und anderen Materialien aufzeigen. Wie sieht der Kunde aus? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontextbilder, Emotionsbilder, in welcher Atmosphäre lebt der Kunde/ Benutzer?, Graphische Illustrationen</li> </ul>		<b>FRUSTRIEREN</b> Was verursacht ein schlechtes Gefühl bei ihren Kunden? Welche Mängel bestehen bei aktuellen Produkten auf dem Markt? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Negative Emotionen, Unerwünschte Situationen, Unerwünschte Kosten</li> </ul>