



# Interviewleitfaden

Buyer Insights | B2C





Wir glauben daran, dass  
**kundenzentrierte Kommunikation**  
ein echter **Gamechanger** im Marketing ist  
und für deutlich bessere Ergebnisse sorgt.

Wir machen **besseres Marketing**,  
indem wir unseren Kunden Einblicke  
**in die Welt ihrer Kunden** geben,  
Zusammenhänge erlebbar,  
nachvollziehbar und begreifbar machen.

Das macht **Spaß**,  
sorgt für bessere Entscheidungen,  
ergibt eine richtig gute Strategie und  
**tolle Ergebnisse**.

Wir helfen Unternehmen dabei,  
aus Kunden **Fans** zu machen.  
Ganz ohne Bullshit Bingo.

# 01 Begrüßung



ZIEL

Den Interviewpartner erstmal abholen und erklären, worum es geht. Zeitrahmen kurz abstecken. Und „Danke“ sagen, dass es zu diesem Interview gekommen ist.



## TEXTVORSCHLAG

*„Vielen Dank, dass Du Dir die Zeit nimmst. Wir arbeiten immer daran, die Erfahrung von unseren Kunden zu verbessern. Bei dem Interview geht es um Dich. Und deswegen ist es immer schön, die Möglichkeit zu erhalten, aus erster Quelle zu erfahren, wie Dein Kundenerlebnis aussieht. Unser Termin dauert ca. 30 Minuten.“*

***Darf ich das Interview aufzeichnen?***



## TEXTVORSCHLAG

*„Ist es okay für Dich, wenn ich unser Interview aufzeichne? Dann hab ich mehr Aufmerksamkeit für das was Du sagst und wir sind schneller durch. Wir benutzen die Aufzeichnung nur intern zur Auswertung. Du wirst damit kein YouTube Star.“*

 Notizen



**Wir machen Dein Marketing erfolgreich!**

☎ 06181 4341-300 ✉ hallo@marketingworkx.com

## 02 Mindset

*Wie sieht der perfekte Arbeitstag für Dich aus?*



**ZIEL**

Hier erfährst Du, was den Interviewpartner beschäftigt und was ihm wichtig ist. Die scheinbar themenfremde Frage zu Beginn wird überraschen. Durch die offene Einleitung vermeidest Du Suggestivfragen, die bereits eine bestimmte Antwort implizieren (Nudging). Durch gezieltes Nachhaken kannst Du in jedem Fall schon die ein oder andere Info zu den Themen Arbeits- und Lebenssituation, soziales Umfeld, Wohnsituation, Freizeit, Tätigkeiten in Erfahrung bringen. Und Du bekommst ein erstes Gefühl dafür, wie Dein Gegenüber tickt.

 **Notizen**



**Wir machen Dein Marketing erfolgreich!**

☎ 06181 4341-300 ✉ [hallo@marketingworkx.com](mailto:hallo@marketingworkx.com)

## 03 Pains and Pleasures

***Was ist/war für Dich die größte Herausforderung, wenn Du an denkst?***

(z.B. das Erlernen einer Fremdsprache; die Raumgestaltung Deines Hauses; den Kauf eines Neuwagens - je nach dem Geschäft, in dem Du unterwegs bist)



Hier wollen wir die Pains und Gains herausfinden. Was sind die Themen, die den Interviewten im Moment am meisten beschäftigen (in Bezug auf Dein Angebot oder Deine Leistung)? Seine größten Probleme und seine Ziele. Die untergeordneten Fragen dienen dazu, beide Motivwelten abzufragen also die „Weg-von-“ und die „Hin-zu-“ Motivationen. Sollten keine Antworten aus dem gewünschten Bereich kommen, konkretisierst Du Deine Frage dann im zweiten Schritt, nachdem Du die Antworten auf die Folgefragen zur Antwort (die sind wichtig) gestellt hast.

***Wie ist/war es für Dich, wenn Du diese gelöst hast?***

***Und was kann im schlimmsten Fall passieren, wenn Du sie nicht gelöst hast?***





Online-Marketing Agentur in Hanau

**Wir begleiten Dein Marketing  
zeitgemäß und erfolgreich in  
die Online-Welt.**



**Wir machen Dein Marketing erfolgreich!**

☎ 06181 4341-300 ✉ [hallo@marketingworkx.com](mailto:hallo@marketingworkx.com)

# 04 5 Rings of Buying Insights

#1  
INVESTITIONS-  
AUSLÖSER

WAS LÖST DEN BEDARF NACH EINER  
LÖSUNG BEIM KUNDEN AUS?

*Kannst Du Dich an den Moment/an den Tag erinnern,  
an dem Du Dich entschieden hast und gesagt hast:  
„Jetzt mach ich das!“?*

*Was war da? Was war der Auslöser dafür?*

 Notizen



Wir machen Dein Marketing erfolgreich!

☎ 06181 4341-300 ✉ hallo@marketingworkx.com

# 04 5 Rings of Buying Insights

#2  
ERFOLGS  
FAKTOREN

**WELCHES POSITIVE EREIGNIS WIRD AUS SICHT DES KUNDEN EINTRETEN ODER EINGETRETEN SEIN, WENN ER SICH FÜR DEIN PRODUKT/DEINE DIENSTLEITUNG/IHRE LÖSUNG ENTSCHIEDET?**

*Stell Dir einmal vor, Du hast Dein Ziel schon erreicht.  
Wie ist es dann für Dich? Was siehst Du, was hörst Du?  
Was machst Du? Auf was freust Du Dich am meisten?*

 Notizen



**Wir machen Dein Marketing erfolgreich!**

☎ 06181 4341-300    ✉ hallo@marketingworkx.com



# 04 5 Rings of Buying Insights

## #3 WAHrgENOMMENE HÜRDEn

**WAS SIND DIE FAKTOREN, DIE DEN KAUF EINES BESTIMMTEN PRODUKTS ODER SERVICES VERHINDERN?**

*Wenn Du mal an die Zeit denkst, in der Du Dich mit dem Thema beschäftigt hast ... - warst Du da skeptisch? Hast Du vielleicht gezögert? Gab es da Hürden – also Dinge, die Dich davon abhielten, das (mit uns) zu machen? Oder es überhaupt anzugehen?*

*Wenn ja, welche waren das? Was war Dir dabei wichtig? Was waren die Gründe dafür?*

 Notizen



**Wir machen Dein Marketing erfolgreich!**

☎ 06181 4341-300 ✉ hallo@marketingworkx.com

# 04 5 Rings of Buying Insights

#4  
WEG DER KAUF-  
ENTSCHEIDUNG

**WELCHE INFORMATIONQUELLEN NUTZT DER ODER DIE INTERVIEWPARTNERIN? MIT WEM BERÄT SIE SICH? WAS FÜHRT ZUR ENTSCHEIDUNG? WELCHE MEDIEN BEEINFLUSSEN DEN KUNDEN ODER DIE KUNDIN?**

*Gab es jemanden, der Dich beraten hat, wen hast Du um Rat gefragt (Nachbarn, Bekannte, Familie, Kollegen? Mit wem hast Du Dich über die Entscheidung beraten? Wer hat letztendlich entschieden, was gekauft wird und wo es gekauft wird? Also Du alleine oder Du gemeinsam mit ... ?*

*Wie bist Du auf uns aufmerksam geworden? Was hast Du genau gesucht? Wo hast Du gesucht? Wer hat uns empfohlen? Wo hast Du eines unserer Werbemittel gesehen?*

*→ Hier die Story hinter der Kundenreise (Customer-Journey) erfragen.*

 Notizen



**Wir machen Dein Marketing erfolgreich!**

☎ 06181 4341-300 ✉ hallo@marketingworkx.com

# 04 5 Rings of Buying Insights

## #5 ENTSCHEIDUNG- KRITERIEN

**WELCHE BEWERTUNGSKRITERIEN HAT ODER KENNT DER KÄUFER, UM DIE LÖSUNGEN VON ANBIETERN ZU EVALUIEREN UND ZU VERGLEICHEN?**

*Was hat dazu geführt, dass Du Dich „ausgerechnet“ für uns entschieden hast? Was war Dir bei der Auswahl besonders wichtig? Welche anderen Unternehmen hast Du Dir noch angesehen?*

*Hast Du verglichen? Was war Dir dabei wichtig? Wie sieht für Dich die ideale Zusammenarbeit aus?*

 Notizen



**Wir machen Dein Marketing erfolgreich!**

☎ 06181 4341-300 ✉ hallo@marketingworkx.com

# go-digital

## Sichere Dir jetzt eine staatliche Förderung

Wir sind ein autorisiertes Beratungsunternehmen im Förderprogramm go-digital. Erhalte bis zu 16.500 € für Digitalisierungs- und Onlinemarketingprojekte.



**Wir machen Dein Marketing erfolgreich!**

☎ 06181 4341-300 ✉ [hallo@marketingworkx.com](mailto:hallo@marketingworkx.com)

## 05 Umfeld | Unternehmen

An dieser Stelle hast Du noch einmal die Möglichkeit, Antworten auf Fragen zu bekommen, die sich im Laufe des Gesprächs noch nicht ergeben haben. Außerdem dienen Dir diese Fragen als Gedankenstütze, um sicher zu gehen, dass Du auch alle Antworten hast.

*Wo wohnst Du?  
(Eigentumswohnung, Haus)*

*Was machst Du von  
Beruf?*

*Mit wem lebst Du zusammen?  
(Partner, Kinder, Haustiere)*

*Was machst Du in  
Deiner Freizeit?*

*Wie alt bist Du?*

*Gibt es sonst noch irgendetwas,  
das Dich auszeichnet?*

 Notizen



# 06 Kommunikation

Mit diesen Fragen findest Du heraus, wo Dein Kunde unterwegs ist - wo Du sein müsstest, um ihm oder ihr zu begegnen.

*Wo kann ich Dich treffen?*

*Auf welche Veranstaltungen gehst Du? Wo bist Du online unterwegs, also zum Beispiel bei YouTube, Facebook, Instagram oder Pinterest? Was machst Du da genau? Nur schauen oder posten oder bist Du in Foren unterwegs?*

*Wo holst Du Dir Informationen, wenn es um das Thema „  
“ geht?*

*→ Füge hier Dein Gewerk/Deine Branche ein.*

*Und zum Schluss, jetzt wo alles erledigt ist. Gibt's noch etwas, was wir besser machen können. Etwas, was Du Dir vielleicht gewünscht hast? Auch wenns ziemlich gut ist, es gibt ja immer etwas, wo man sich noch verbessern kann. Was ist das bei uns?*

*Wie zufrieden bist Du mit unserer Zusammenarbeit auf einer Skala von Null bis Zehn?*

*Was brauchen wir noch um Zehn Punkte zu erreichen?*



## Lass uns zusammenarbeiten!

Du suchst einen Partner, der Dir in Sachen Online Marketing zur Seite steht und Deine Kampagnen zuverlässig und professionell betreut? Der Dir kreativen Input zu Deinem Content liefert oder einen Plan, wie Du Deine Online-Marketing-Themen zielführender gestalten kannst? Ganz egal wo Du in Sachen digitales Marketing stehst: (Klein) anfangen geht immer. In einem gemeinsamen ersten Gespräch finden wir heraus, was Deine Herausforderungen sind, finden den größten Hebel und starten zum Beispiel mit einem kleinen Projekt. Melde Dich einfach bei uns und wir lernen uns kennen – ganz unverbindlich.



# Customer Journey

7-stufiges Modell nach Aufgesang



Wir machen Dein Marketing erfolgreich!

☎ 06181 4341-300

✉ hallo@marketingworkx.com