

# Wie gestalten Sie ein effektives Interview für Ihre Customer Journey?

Richtige Recherche bildet das Fundament für eine erfolgreiche Gestaltung der Customer Journey. Wie sorgen Sie also dafür, die richtigen Fragen zu stellen – und die richtigen Antworten zu erhalten? Diese Tipps werden Ihnen dabei helfen, ein ausgezeichnetes Interview für Ihren Melder zu konzipieren und durchzuführen.

## 1 Wählen Sie die richtigen Kandidaten aus

Definieren Sie, welche Eigenschaften Ihr Zielmelder hat, beispielsweise anhand einer Persona. Das hilft Ihnen, eine möglichst vielseitige Gruppe zu befragender Melder auszuwählen, die trotzdem zu der Art von Customer Journey passen, die Sie erstellen wollen.

## 2 Führen Sie mögliche Berührungspunkte und Kommunikationsmittel auf

Was wissen oder vermuten Sie schon über Ihre Customer Journey? Führen Sie die Berührungspunkte auf, von denen Sie glauben, dass Ihr Melder sie durchläuft und beziehen Sie auch die Kommunikationsmittel mit ein. Der von Ihnen befragte Melder wird E-Mail und Telefon möglicherweise von sich aus erwähnen, aber denken Sie auch an andere Medien, nach denen Sie fragen könnten. Haben Sie beispielsweise ein Intranet, in dem Melder nach Informationen suchen können?

## 3 Bereiten Sie Ihre Fragen vor

Sie haben eine allgemeine Vorstellung, über welche Berührungspunkte Sie mehr erfahren möchten, also bereiten Sie Ihre Fragen entsprechend vor. Lassen Sie dabei aber Spielraum zur Verbesserung. Es ist anzunehmen, dass Sie hin und wieder unerwartete Antworten von Ihrem Melder erhalten werden. Sorgen Sie dafür, dass Sie solch interessanten neuen Einsichten direkt nachgehen können.

## 4 Zeichnen Sie das Interview auf

Sorgen Sie vor dem Interview dafür, dass Sie ein Gerät dabei haben, mit dem Sie das Interview aufzeichnen können. So müssen Sie nicht während des Interviews alles aufschreiben. Konzentrieren Sie sich darauf, die richtigen Fragen zu stellen und dem Melder gut zuzuhören. Haben Sie eine Aufzeichnung, können Sie später Notizen anfertigen.

## 5 Erklären Sie, was Sie mit dem Ergebnis des Interviews machen werden

Bevor Sie das Interview beenden, sollten Sie Ihrem Melder erklären, was mit den angegebenen Informationen passieren wird. Mit wem werden Sie sie teilen und wie? Darf der Melder Ihre Notizen lesen?

# Die richtigen Fragen stellen

Sie sind sich nicht sicher, wie Sie das Interview beginnen sollen? Oder brauchen Sie etwas Hilfe, wenn Sie genauere Antworten benötigen? Hier sind einige Tipps und Tricks, um Sie auf den richtigen Weg zu bringen.

## Die Grundlagen

Natürlich benötigen Sie zunächst Namen und Jobbezeichnung, um zu beginnen. Diese Informationen kennen Sie in der Regel schon vorher, also gehen Sie etwas mehr ins Detail. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele:

- Wie würden Sie Ihre Rolle innerhalb Ihres Unternehmens beschreiben?
- Wie sieht für Sie ein typischer Arbeitstag aus? Wofür sind Sie hauptsächlich verantwortlich?
- Was motiviert Sie in Ihrem Job? Welche Teile Ihres Jobs gefallen Ihnen besonders?
- Gibt es etwas, das Sie jeden Tag an Ihrer Arbeit stört?

## Fragen über den Service

Haben Sie sämtliche allgemeinen Informationen gesammelt, die Sie brauchen, kommen Sie zu den spezifischen Fragen. Auf diesen Antworten sollte normalerweise die Gestaltung Ihrer Customer Journey aufbauen. Sorgen Sie dafür, dass Sie das Ziel Ihres Melders, wenn dieser einen Service anfragt, genau verstehen. Wenn der E-Mail-Versand nicht funktioniert, besteht das vordringliche Ziel wahrscheinlich nicht darin, die Software zu reparieren. Möglicherweise muss eine dringende E-Mail bis Geschäftsschluss verschickt werden. Sobald Sie das Ziel der Serviceanfrage Ihres Melders verstehen, gibt es einige weitere Fragen zu stellen:

- Wie würden Sie Ihre Serviceerfahrung in wenigen Worten beschreiben?
- Welche Schritte waren Teil des Vorgangs?
- Mit wem haben Sie kommuniziert und über welches Kommunikationsmittel ist dies geschehen?
- Welche Emotionen sind bei Ihnen während des Vorgangs aufgetreten?
- Was waren die schlechtesten und besten Erfahrungen?

Die obenstehenden Fragen sind noch sehr allgemein gehalten. Ihnen werden weitere Fragen einfallen, je nachdem, welchen Service Sie untersuchen.