umbrellatoday
Methodenkoffer von Florian Knust

VORLAGE ZUM AUSFÜLLEN

Persona-Vorlage

PROJEKT / TEAM

DATUM

VERSION

1 Name, Foto und Zitat

Ein Vorname, ein Bild (einkleben oder skizzieren) und ein Satz, den die Person sagen würde

2 Demografie

Alter, Ausbildung, Beruf, Lebenssituation, Wohnort

3 Hintergrund

Interessen, Hobbys, Werte. Was begeistert sie?

4 Ziele und Bedürfnisse

Was will sie erreichen? Welche Aufgabe soll unser Produkt für sie erledigen?

5 Probleme und Einwände

Was nervt sie heute? Was hält sie vom Kauf ab?

6 Sprache und Suchbegriffe

Welche Wörter benutzt sie? Was tippt sie bei Google oder ChatGPT ein?

7 Kanäle und Quellen

Wo informiert sie sich? Welche Medien, Plattformen, Menschen?

8 Kaufentscheidung

Wer entscheidet mit? Worauf achtet sie zuerst: Preis, Qualität, Empfehlung?

9 Was heißt das für uns?

Drei konkrete Folgen für Produkt, Text oder Kanalwahl

Lizenz: CC BY-SA 4.0

umbrellatoday
Methodenkoffer von Florian Knust

SO GEHST DU VOR

Persona-Vorlage

WOFÜR DIE VORLAGE GUT IST

Eine Persona ist ein Steckbrief eurer typischen Kundin oder eures typischen Kunden. Fiktiv, aber aus echten Daten gebaut. Sie hilft dem ganzen Team, beim Entscheiden an dieselbe Person zu denken.

SCHRITT FÜR SCHRITT

1. Daten sammeln: Interviews, Umfragen, Verkaufsdaten, Kundenservice.
2. Muster suchen: Welche Gruppen mit ähnlichen Zielen und Problemen gibt es?
3. Pro Gruppe eine Persona anlegen, mit Namen und Bild.
4. Felder von oben nach unten füllen. Bei jeder Aussage fragen: Woher wissen wir das?
5. Im letzten Feld die Folgen für euch festhalten.
6. Persona sichtbar aufhängen und bei Entscheidungen fragen: Was würde sie dazu sagen?

TIPPS AUS DER PRAXIS

- Zwei bis drei Personas reichen fast immer. Mehr liest niemand.
- Echte Zitate aus Interviews machen die Persona glaubwürdig.
- Mit KI geht der Entwurf schnell. Prüft das Ergebnis aber gegen echte Kundengespräche.

GRENZEN DER METHODE

Eine Persona ohne Daten ist ein Vorurteil mit Namen. Personas veralten, wenn sich Markt oder Angebot ändern. Plant eine Überprüfung pro Jahr ein.

HERKUNFT

Personas hat Alan Cooper in „The Inmates Are Running the Asylum“ (1999) bekannt gemacht.



Florian Knust

Interim CPO, Produkt- und KI-Experte aus Hamburg, Dozent an der Hochschule Fresenius

Diese Vorlagen nutze ich in Interim-Mandaten, Workshops und an der Hochschule. Du willst sie mit deinem Team einsetzen oder brauchst jemanden, der den Workshop moderiert? Schreib mir.

florian.knust@umbrellatoday.de

umbrellatoday.de/florian-knust

ALLE VORLAGEN KOSTENLOS

SWOT, BCG-Matrix, Business Model Canvas, Lean Canvas, Persona, Eisenhower-Matrix und mehr: umbrellatoday.de/downloads

Lizenz: CC BY-SA 4.0

umbrellatoday
Methodenkoffer von Florian Knust

BEISPIEL: RITA REITER

Persona-Vorlage

Praxisbeispiel für einen Online-Shop für Mode.

1 Name, Foto und Zitat

- Rita Reiter
- „Das Glück der Erde liegt auf dem Rücken der Pferde.“

2 Demografie

25 Jahre, Studentin, Single, wohnt in einer kleineren Uni-Stadt

3 Hintergrund

Begeisterte Reiterin mit eigenem Pferd, jede freie Minute im Stall. Naturverbunden, kauft und isst gern Bio. Kleidet sich praktisch und stilvoll.

4 Ziele und Bedürfnisse

Kleidung, die auch bei starker Beanspruchung im Stall robust bleibt und trotzdem gut aussieht.

5 Probleme und Einwände

Will die Qualität vor dem Kauf prüfen. Hat keine Lust, Online-Bestellungen zurückzuschicken.

6 Sprache und Suchbegriffe

- Ruhig und geduldig, Reiter-Jargon wie Durchgehen, Passage, Kolik.
- Suche: „Damen Funktionsjacke wasserdicht stylisch“

7 Kanäle und Quellen

Instagram mit vielen Pferdefotos, Austausch mit Freundinnen aus dem Stall

8 Kaufentscheidung

Kauft am liebsten in kleinen Boutiquen mit Beratung. Online nur, wenn die Qualität sicher ist.

9 Was heißt das für uns?

- Material und Verarbeitung im Detail zeigen.
- Echte Fotos aus dem Stall statt Studio.
- Kostenlose Rücksendung deutlich nennen.

Personas nach Alan Cooper (1999), Vorlage und Gestaltung Florian Knust

Lizenz: CC BY-SA 4.0