Discovery-Brief

Mache aus Gesprächsnotizen ein gemeinsames Verständnis.

Nutze die Vorlage im Gespräch. Höre auf konkrete Abläufe und Belege. Spiele dein Verständnis zurück, bevor du Lösungsansätze vorschlägst.

AUSGEFÜLLTES BEISPIEL - FIKTIV

Lindenwerk, CS-Leitung: Bei 8 von 20 Übergaben fehlen Angaben. Nacharbeit: noch nicht gemessen. Anlass: zehn Neueinstellungen im November. Vereinbart: Mara liefert bis 24.09. drei Übergaben; gemeinsam messen wir die Nacharbeit und prüfen einen Test.

Account / Gespräch am	**Teilnehmende / Rollen**

1 Situation und Problem

Entscheidungsziel des Termins + Problem in Kundenworten

Heutiger Ablauf / betroffene Teams / konkretes Beispiel / bisherige Versuche

2 Wirkung mit Daten verbinden

Kennzahl / Auswirkung	Ist-Wert + Quelle / Zeitraum	Ziel oder offene Messfrage

Discovery-Brief

Arbeitsblatt fortsetzen. Fakten, Annahmen und Zusagen klar trennen.

Warum jetzt? Kundenanlass / Termin / Konsequenz des Wartens

Wer entscheidet, hält Budget und muss beteiligt werden? Was ist bestätigt?

Entscheidungskriterien / Alternativen / Status quo als Alternative

Rückspiegelung: So habe ich Problem, Wirkung und Ziel verstanden ...

Korrektur / Bestätigung durch den Kunden

Nächster Schritt / verantwortlich / Termin / Bestätigung

ABSCHLUSS-CHECK

- [ ] Das Kundenproblem ist in eigenen Worten bestätigt.
- [ ] Geschäftliche Auswirkung ist belegt oder als offene Frage markiert.
- [ ] Warum jetzt ist kundenseitig begründet.
- [ ] Beteiligte und Entscheidungsweg sind angesprochen.
- [ ] Der nächste Schritt hat Verantwortlichen und Termin.