

# 5 Working Backwards Fragen

1

## **Wer ist der Kunde?**

Kantinengast einer Green Canteen Kantine

2

## **Was will der Kunde?**

Günstiges, leckeres, schnelles Essen mit so geringem Aufwand wie möglich bei dennoch guter Qualität

3

## **Was ist das Problem des Kunden?**

Fehlendes Bewusstsein für nachhaltiges Essen, zu hohe Preise für nachhaltiges Essen, wenig Zeit sich zu informieren, fehlende Transparenz

4

## **Wie finden wir heraus was der Kunde will/braucht?**

Wiederholte Befragungen mit der Zielgruppe, Recherche

5

## **Wie schaut die Kundenexperience aus?**

- Was und wo möchte ich heute essen?
- Wann kann ich heute essen gehen?
- Welches Budget habe ich?
- Beeinflussung durch externe Faktoren (Empfehlungen, Darbietung des Essens)