Interviewfragen zur Erstellung von user personas

**Wichtigste Faktoren bei Kaufentscheidungen:**

**Antwort von C.M.:**

* Ich kaufe am liebsten auf Rechnung. So kann ich sicher sein, dass ich nicht betrogen werde. Man hört immer wieder, dass Artikel nach Bezahlung nicht versandt werden.
* Ich möchte möglichst wenig Textangaben machen müssen, abgesehen natürlich von der Lieferadresse.
* Es ist für mich nicht wichtig, wie oft ich klicken muss, um durch die Seite zu navigieren. Aber der Weg zum Ziel muss eindeutig sein.

**Antwort von A.K.:**

* Der Preis ist wichtig.
* Ich achte auf die Bewertungen für das Produkt.
* Ich suche nach Informationen über das Produkt auf der Händlerseite und auch auf externen Seiten.
* Der Kundensupport spielt eine große Rolle für mich.

**Antwort von E.V.:**

* Der Ruf der Marke und die Zuverlässigkeit des Produkts spielen eine sehr große Rolle.
* Der Preis und die Versandkosten
* Ich erwarte eine professionelle, moderne Webseite, die übersichtlich und intuitiv ist. Eine Schnellansicht von Artikeln und des Warenkorbs ist vorteilhaft.

**Gründe für den Kauf?**

**Antwort von C.M.:**

* Ich kaufe bevorzugt vor Ort ein. Im Internet kaufe ich nur, wenn ein Artikel nicht lokal erhältlich ist

**Antwort von A.K.:**

* Ich kaufe bevorzugt im Internet ein, da es einfach, schnell und bequem ist.
* Abgesehen von Produkten, die ich für mich selbst kaufe, kaufe ich auch Geschenke für andere gerne im Internet ein.

**Antwort von E.V.:**

* Ich kaufe bevorzugt im Internet ein, sowohl für meine private Nutzung als auch teilweise aus beruflichen Gründen. Ich kaufe Produkte zu verschiedensten Zwecken: Alltagshelfer, Hobbybedarf, Geschenke, alltäglicher Bedarf und Unterhaltung.

**Informationsquellen für Kaufentscheidung?**

**Antwort von C.M.:**

* Ich verlasse mich am liebsten auf Empfehlungen durch Bekannte. Ansonsten verlasse ich mich auf Empfehlungen oder Berichte in Foren sowie auf Bewertungen auf der Seite selbst oder in der Trefferliste.

**Antwort von A.K.:**

* Ich ziehe Bewertungen in meine Entscheidung mite in.
* Es ist für mich wichtig, dass der Kundensupport für mich leicht erreichbar ist.
* Die Präsentation der Informationen zu dem Produkt auf der Händlerseite spielen eine Rolle.

**Antwort von E.V.:**

* Ich achte auf Bewertungen.
* Die Qualität und relevanten Produkteigenschaften spielen eine Hauptrolle.
* Der Ruf der Marke und auch frühere Erfahrungen mit der Marke sind wichtig

**Kriterien für Händlerlauswahl?**

**Antwort von C.M.:**

* Ich bin gegen Amazon und kaufe niemals dort. Ich kaufe am liebsten bei eher kleinen Anbietern. Nachhaltigkeit ist wichtig für mich. Falls möglich, kaufe ich direkt beim Hersteller oder Erzeuger. Ich möchte Zwischenhändler vermeiden. Die Anzahl der Bezahloptionen ist wichtig. Ich habe weder eine Kreditkarte noch ein paypal-Konto. Am liebsten bezahle ich auf Rechnung.

**Antwort von A.K.:**

* Ich bevorzuge einfache Rückgabeoptionen.
* Idealerweise wird kostenloser Rückversand angeboten
* Am liebsten kontaktiere ich den Kundensupport per Telefon, ansonsten per Email.

**Antwort von E.V.:**

* Eigene Erfahrungen sowie Erfahrungen von Bekannten spielen eine große Rolle.
* Bewertungen von anderen Käufern
* Ich lege Wert auf möglichst einfache Rückgabeoptionen, wie z.B. bei Zalando.
* Kontaktmöglichkeiten
* Anzahl und Art der Zahlungsoptionen. Ich zahle bevorzugt per paypal oder auf Rechnung.

**Häufigste Gründe gegen Kaufentscheidung?**

**Antwort von C.M.:**

* Wenn die Seite oder das Produkt selbst einen unseriösen Eindruck machen.
* Unzureichende oder intransparente Informationen

**Antwort von A.K.:**

* Schlechte Bewertungen
* Unzureichende Produktbeschreibung und/oder schlechte oder sogar fehlende Bilder
* **Antwort von E.V.:**

**Antwort von E.V.:**

* Wenn ich mir unsicher bin:
  + Entweder wegen fehlender oder schlechter Bewertungen
  + Wegen langer Lieferzeiten
  + Wegen unzureichender Produktbeschreibungen oder schlechter Fotos