

# Product + Customer Experience Research

Im Dialog Produkte und Beziehungen gestalten

Wer sich mit seinem Angebot am Markt durchsetzen möchte, muss sich konsequent und dauerhaft auf seine Kunden einstellen. Es geht darum, Trends zu beobachten und die Bedürfnisse seiner Zielgruppe genau zu kennen, innovative und erfolgreiche Produkte zu entwickeln und permanent die Kundenbeziehung im Auge zu behalten.

## Prozessorientierte Forschung für ein innovatives und attraktives Produkterlebnis und eine langfristige Kundenbeziehung

Mit integrativen Forschungsdesigns aus Beobachtungs- und Befragungsmethoden unterstützen und beraten wir unsere Auftraggeber in den drei Bereichen von Product & Customer Experience Research:

- Innovations- und Konzeptforschung
- Produktforschung
- Zielgruppen- und Kundenforschung

### Product & Customer Experience Research



## Das Erleben des Nutzers und Kunden steht immer im Mittelpunkt

Auf allen Gebieten verknüpfen wir die Forschungsziele und Ansprüche unserer Auftraggeber mit den Bedürfnissen der Nutzer. Konkret heißt das: Wir lassen Ihre (potenziellen) Kunden nicht nur ein paar ausgesuchte Produktideen auf Verstandesebene bewerten, sondern schauen hin und hören zu, wie der Kontakt mit Produkt und Marke über alle Touchpoints erlebt wird. Von Anfang an beziehen wir die Zielgruppe in die Marktbeobachtung und Produktgestaltung bis hin zur Markteinführung und Umsetzung von Services ein. Aus dem Alltagskontext der Verwender heraus entdecken wir so gemeinsam Chancen für die Ansprache neuer Kundengruppen, spezifische Angebote, deren Vermarktung und Anwendung.



## Unsere Leistungen im Überblick:

- **Innovations- und Konzeptforschung**  
Produktideen kreieren und Konzepte erstellen
- **Trend Monitoring**  
Nah am Kunden und weit voraus – Motive bestimmen, Trends erkennen
- **Ideation & Co-Creation Lab**  
Innovative Produktideen generieren
- **Concept Factory**  
Tragfähige Konzepte produzieren
- **Product Prototyping**  
Effiziente und zielgruppengerechte Optimierung erster Produktkonzepte
- **Präferenzmessung**  
Erfolgreiche Produkte aus den besten Zutaten zusammengestellt
- **Produktforschung**  
Produkte perfekt inszenieren und evaluieren
- **Usage & Attitude Studien**  
Nutzungskontexte verstehen und Needs identifizieren
- **Naming Test**  
Starke Namen, erfolgreiche Produkte
- **Packungstest**  
Produkte in Schale werfen
- **Preis- & Promotiontest**  
Die richtige Vermarktung für gute Produkte
- **Shelf & POS Check**  
Gut inszeniert und griffbereit

Unser interdisziplinäres Expertenteam unterstützt Sie im gesamten Product & Customer Lifecycle. Die prozessorientierte Forschung und Beratung entlang der Wertschöpfungskette liefert Ihnen den entscheidenden Informationsvorsprung, der Ihre Produkte erfolgreich macht.

- **Zielgruppen- und Kundenforschung**  
Zielgruppen kennen und Beziehungen gestalten
- **Marktsegmentierung**  
Der Königsweg zum Zielgruppenmarketing
- **Customer Journey**  
Jede Interaktion zählt: Kontaktpunkte optimal ausgestalten
- **Kundenzufriedenheitsforschung**  
Erfolge sichern durch zufriedene Kunden
- **CXinsights**  
360° Benchmarking der Customer Experience