



# mastering JTBD

**Kunden verstehen. Wirkung belegen.**

*Live online mit Peter Rochel*

Der Live-Online-Workshop  
für Einzelpersonen und Teams, die bessere  
Produkt-, Marketing- und Innovationsentscheidungen  
treffen wollen – mit klaren Kundenerkenntnissen, KI-gestützten  
Analysen und sauberer Dokumentation.





# Mastering JTBD – auf einen Blick

## Live-Online-Workshop für Einzelpersonen und Teams



### Was es ist

Mastering JTBD ist ein Live-Online-Workshop, in dem ihr lernt, Kundenentscheidungen systematisch zu verstehen und daraus bessere Produkt-, Marketing- und Vertriebsentscheidungen abzuleiten. KI wird dabei gezielt als Assistenz genutzt – in einem klar dokumentierten, rechtssicheren Prozess.

### Was ihr damit erreicht

- **ihr reduziert den Anteil von Entscheidungen, die im Wesentlichen auf Bauchgefühl basieren**
- **ihr gewinnt schneller Klarheit, welche Initiativen sich lohnen – und welche nicht**
- **ihr könnt gegenüber Geschäftsführung, Beirat oder Investoren besser begründen, warum ihr euch für bestimmte Maßnahmen entscheidet**

### Für wen es gedacht ist

- **Produkt-, Innovations-, Marketing- und Vertriebsteams**, die ihre Arbeit enger an Kundenlogik koppeln wollen
- **Führungskräfte und Business Owner**, die Investitionen besser priorisieren und erklären müssen
- **CFOs und Controller:innen**, die Kundenzentrierung mit einer klaren ROI- und Risiko-Logik verknüpfen möchten

### Was konkret enthalten ist

- **strukturierter Workshop** mit acht Modulen in einer kleinen Gruppe
- **Vorlagen, digitale Boards und KI-Prompts**, mit denen ihr den Prozess im Unternehmen wiederholen könnt
- **Self-Service-Zertifikatskurs „Rechtssicher-KI“** (inklusive), als auditsicherer Nachweis für den korrekten Umgang mit KI im Unternehmen

### Wirtschaftliche Logik in einem Satz

Die Investition soll sich bereits dann lohnen, wenn ihr mit Hilfe der Methode eine **einzige größere Fehlentscheidung vermeidet** oder eine zentrale Initiative deutlich schärfer auf Kundennutzen und Wirkung ausrichten könnt.

# Warum Kundenverständnis über Erfolg entscheidet

Viele Unternehmen führen Gespräche mit Kund:innen, sammeln Feedback und beauftragen Studien.

## Trotzdem fühlen sich Entscheidungen in Produkt, Marketing oder Vertrieb oft unsicher an:

- Es ist unklar, warum Kampagnen oder Produkte funktionieren – oder eben nicht.
- In Meetings prallen Meinungen aufeinander, aber niemand kann sich auf eine gemeinsame Sicht einigen.
- KI-Tools werden ausprobiert, liefern aber Ergebnisse, denen niemand so richtig vertraut.



## Das Problem ist selten der Fleiß, sondern fehlende Struktur:

- Es wird zwar gefragt, aber die Entscheidungswege der Kund:innen werden nicht systematisch sichtbar gemacht.
- Einzelne Aussagen werden zitiert, aber Muster bleiben unscharf.
- Jede Abteilung erzählt ihre eigene Kundenstory.

## Mastering JTBD setzt genau hier an.

Du und dein Team bekommt ein klar strukturiertes Modell, mit dem ihr versteht:

- In welchen Situationen Menschen überhaupt über eine Lösung nachdenken
- Welche Probleme, Erwartungen und Bedenken eine Rolle spielen
- Was sie letztlich dazu bewegt, etwas zu kaufen, zu wechseln oder beim Alten zu bleiben

Und ihr lernt, wie ihr diesen Prozess mit KI beschleunigen könnt, ohne Datenschutz oder Compliance zu gefährden.



# Scheitern am Kunden vorbei - was die Kunden sagen

In dem Whitepaper für die UTXO Solutions GmbH „Scheitern am Kunden vorbei“ hat Peter Rochel verschiedene Studien der letzten Jahre ausgewertet.

## Das Bild ist eindeutig:

- „**Kein Marktbedarf**“ wird in mehreren Analysen als einer der häufigsten Gründe genannt, warum Vorhaben scheitern – bei Start-ups wie bei etablierten Unternehmen.
- Ein **großer Anteil** neuer Produkteinführungen **verfehlt** seine **Ziele**, weil sie nicht eng genug an realen Situationen und Entscheidungswegen von Kund:innen ausgerichtet sind.
- Fehlendes oder **unzureichendes Kundenverständnis** taucht in Risikoanalysen als unternehmerischer **Risikofaktor** auf – nicht als weiches Kulturthema.

## Kurz gesagt:

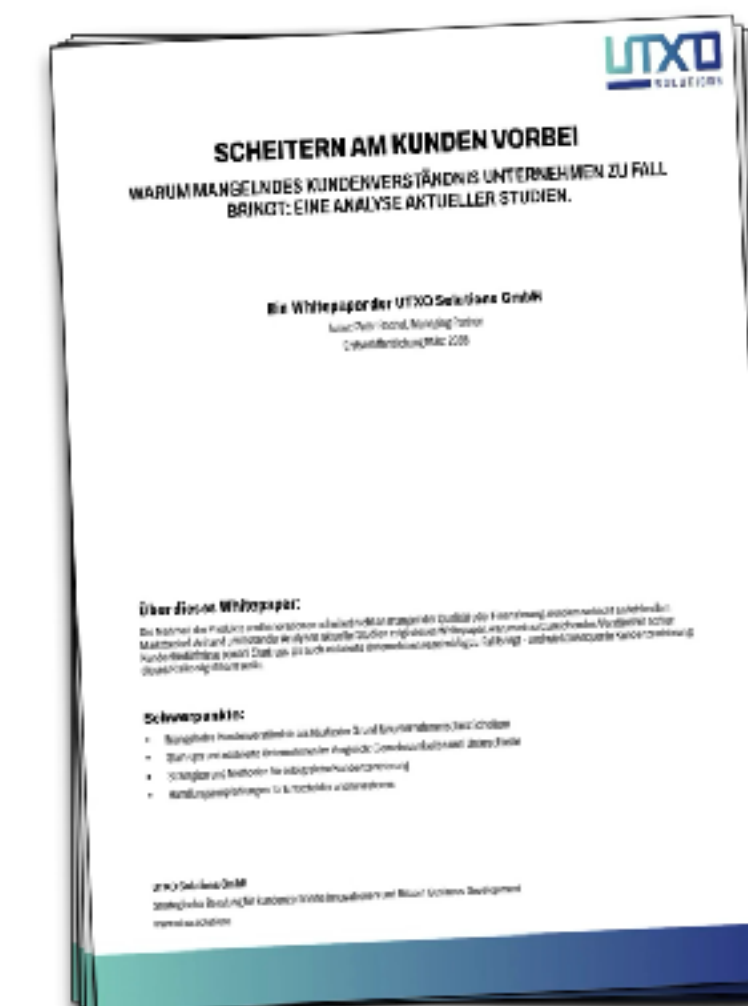
Am Kunden vorbeizuplanen ist kein Kommunikationsproblem, sondern ein finanzielles Risiko.

## Der Workshop adressiert genau dieses Risiko:

Er macht die Entscheidungslogik von Kund:innen sicht- und nutzbar – für Produkt, Marketing, Vertrieb und Management.

## Whitepaper lesen

Wenn du die ausführliche Analyse mit Quellen und Beispielen sehen willst, findest du das Whitepaper „Scheitern am Kunden vorbei“ als separaten Download oder per QR-Code auf unserer Website.



# Was sich nach dem Workshop für euch ändert

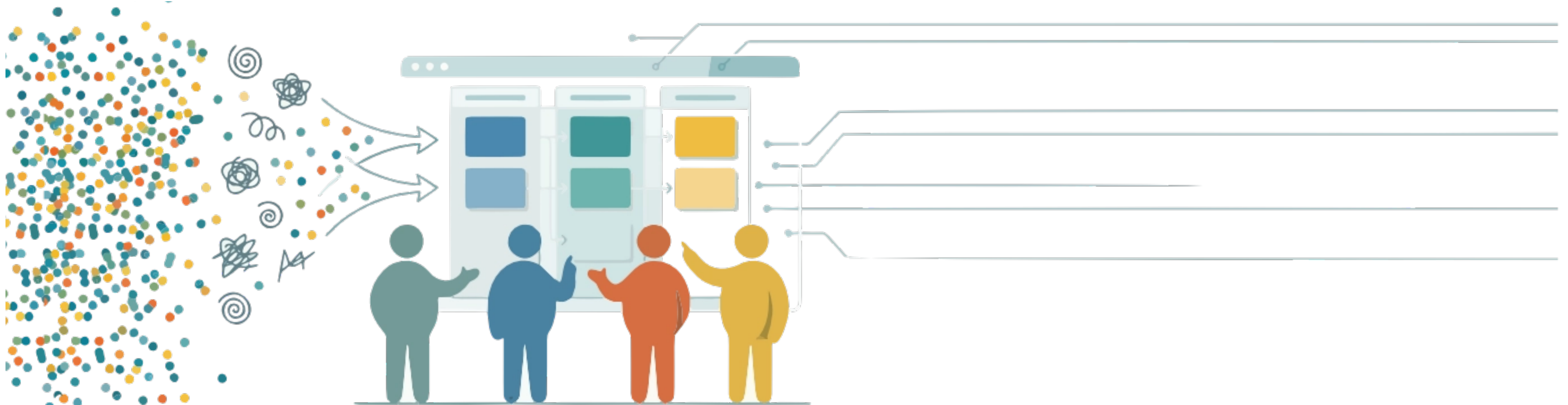
## Nach Mastering JTBD kannst du - gemeinsam mit deinem Team:

- **Kund:innen** nicht nur nach „Bedürfnissen“ befragen, sondern **gezielt** nach **Situationen** und **Auslösern**
- **Antworten** so **strukturieren**, dass daraus klare Muster entstehen, statt lose Zitate
- **KI** sinnvoll **einsetzen**, um Recherche und Auswertung deutlich zu **beschleunigen**
- Produkt-, Marketing- und Vertriebsentscheidungen priorisieren und die nächsten Experimente klar begründen
- euren Prozess so **dokumentieren**, dass er intern prüfbar und verteidigbar ist

Ihr habt eine **gemeinsame Entscheidungsgrundlage** für euer Team, statt verstreuter Einzelmeinungen.

### Für Geschäftsführung und Vorstand heißt das:

Entscheidungen in Produkt, Marketing und Innovation werden **erklärbarer**, besser **messbar** und stehen auf einer dokumentierten Kundensicht, statt auf der jeweils lautesten Meinung.





# Welche Lösung bringt euch wirklich weiter?

Wenn ihr bessere Entscheidungen treffen wollt, habt ihr mehrere Wege:

## Option 1: Weiter wie bisher

- Entscheidungen bleiben stark personenabhängig
- Ergebnisse sind schwer zu erklären und schlecht wiederholbar
- „Wir probieren mal“ bleibt Standard



## Option 3: Nur mit KI-Tools arbeiten

- schnell und günstig
- beeindruckende Antworten, aber schwer einzuordnen
- rechtliche Fragen und Verzerrungen bleiben oft offen



## Option 2: Klassische Marktforschung

- solide, aber oft teuer und langsam
- wertvolles Wissen bleibt beim Dienstleister
- nicht alle Methoden sind KI- oder AI-Act-sensibel aufgesetzt



## Option 4: Mastering JTBD – der Workshop

- klarer Prozess, wie ihr Kundenerkenntnisse selbst gewinnt und auswertet
- KI wird gezielt als Assistenz eingesetzt, nicht als Blackbox
- ihr lernt, was rechtlich und dokumentationsseitig wichtig ist
- Entscheidungen werden nachvollziehbar – für euch, euer Team und euer Management



**Diese Broschüre soll euch helfen zu entscheiden, ob Option 4 der passende Weg für euch ist.**

# Wofür du den Workshop konkret nutzen kannst

## Typische Einsatzbereiche

### Kundenforschung - schneller zu klaren Erkenntnissen

- Du lernst, wie du Gespräche so führst und Daten so sammelst, dass du echte Entscheidungswege erkennst.
- Ihr baut euch einen Prozess auf, den ihr später im Team wiederholen könnt.



### Produktentwicklung & Innovation - priorisieren ohne endlose Debatten

- Ihr erkennt, welche Probleme für eure Kund:innen wirklich entscheidend sind.
- Ihr könnt Feature- und Produktentscheidungen besser begründen und priorisieren.



### Marketing & Vertrieb – Botschaften, die ankommen, wo es zählt

- Ihr versteht, in welchen Situationen Menschen offen für eine Veränderung sind.
- Ihr könnt Angebote und Botschaften so formulieren, dass sie diese Situationen treffen.



### Wachstum & Umsatz – Potenziale gezielt heben

- Ihr seht, in welchen Situationen sich Marketing- und Vertriebsaufwand besonders lohnt.
- Ihr könnt besser erklären, warum bestimmte Kund:innen oder Segmente wichtiger sind als andere.



### Risiko & Ressourcen – bessere Argumente für Entscheidungen

- Ihr habt eine nachvollziehbare Grundlage, mit der ihr gegenüber Geschäftsführung, Beirat oder Investoren argumentieren könnt.
- Ihr könnt deutlich machen, was ihr ausprobiert habt, was ihr gelernt habt – und was ihr als Nächstes macht.





# Was im Workshop-Paket enthalten ist

## Dein Programmpaket auf einen Blick

**Mit der Teilnahme an Mastering JTBD – Kunden verstehen. Wirkung belegen. bekommt ihr:**

- Live-Online-Workshop mit mehreren Modulen in einer kleinen Gruppe
- Interaktive Sessions mit Übungen, Beispielen und direktem Feedback
- Arbeitsvorlagen, Checklisten und digitale Boards, mit denen ihr weiterarbeiten könnt
- Beispiele für gute Fragen und Auswertungslogiken, die ihr auf euren Kontext übertragen könnt
- Prompt-Vorlagen, mit denen ihr eigene KI-Assistenten für die behandelten Prozessschritte aufsetzen könnt
- Zugang zu Aufzeichnungen (wo vorgesehen)
- Teilnahmebestätigungen / Zertifikate nach Abschluss aller Module

### Inklusive: Self-Service-Zertifikatskurs „Rechtssicher-KI“

*(juristisch geprüft, auditsicherer Nachweis gemäß EU-AI Act, Art. 4; regulärer Einzelpreis 119 € pro Person – für Mastering-JTBD-Teilnehmende inklusive)*

- Mit der Buchung des Workshops erhält jede teilnehmende Person einen 100-%-Rabattcode für den Self-Service-Zertifikatskurs „Rechtssicher-KI“ auf unserer Lernplattform.
- Der Kurs kann innerhalb von 6 Monaten gestartet werden, wann es für euch passt.
- In 30–60 Minuten erarbeitest du dir dort einen auditsicheren Nachweis, dass du im rechtssicheren Umgang mit dem Einsatz von KI im Unternehmen geschult wurdest.
- Du lernst, wie du KI-Tools rechtssicher und verantwortungsvoll im Unternehmen einsetzt – mit Fokus auf rechtliche Grundlagen, Dokumentation und praktische Leitplanken.



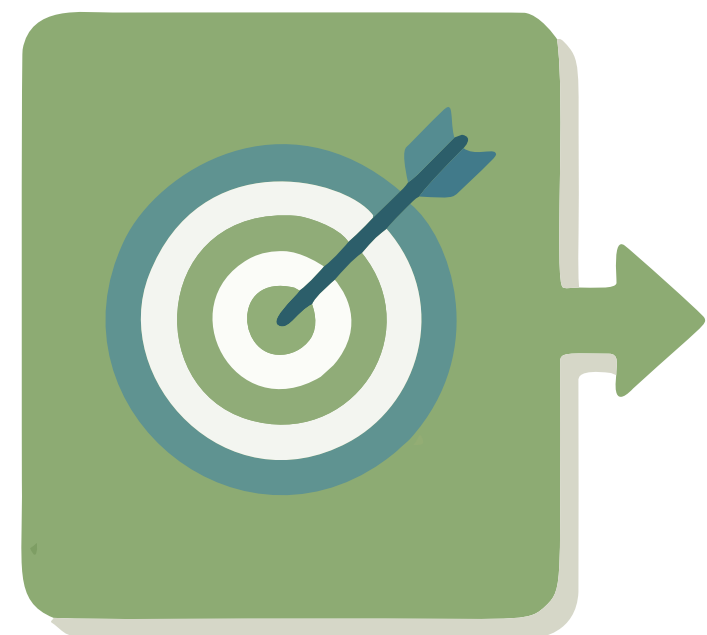


# Die Module im Überblick

**Du musst für eine Entscheidung nicht jedes Detail kennen.  
Wichtiger ist, ob Aufbau und Logik für euch Sinn ergeben.**

## Modul 1 – Grundlagen & gemeinsame Sprache

- Was wir meinen, wenn wir von „Kundenjobs“ und Entscheidungssituationen sprechen
- Wie Menschen in der Realität zu einer Entscheidung kommen (vom ersten Gedanken bis zur Nutzung)
- Typische Fehler in Kundeninterviews und Studien – und wie du sie vermeidest



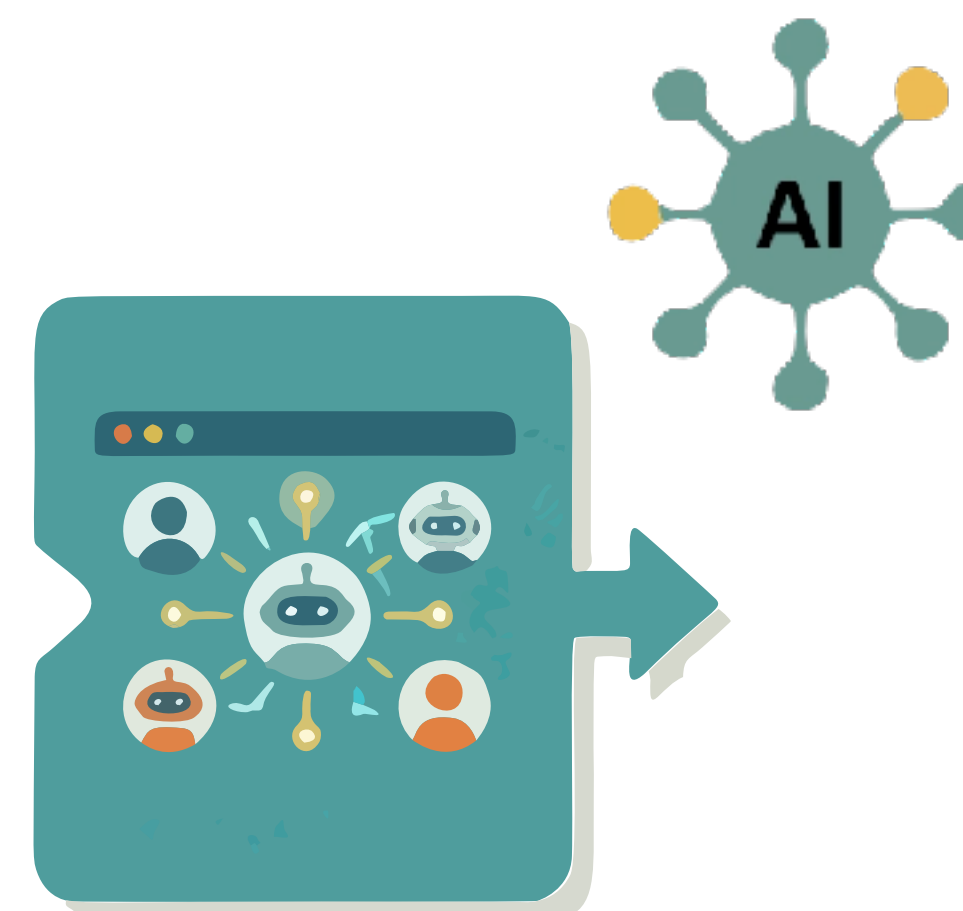
## Modul 2 – Fokus finden & Fragen schärfen

- Welches Produkt, welche Zielgruppe, welche Situationen sind wirklich relevant?
- Wie definierst du deinen Untersuchungsfokus so, dass später Entscheidungen möglich sind?
- Welche Fragen bringen dich weiter – und welche führen in die Irre?



## Modul 3+ – Arbeiten mit künstlich erzeugten Beispielpersonen

- Wir nutzen KI, um verschiedene realistische Kundentypen zu simulieren.
- Du lernst, worauf du achten musst, damit diese Profile glaubwürdig und nützlich sind.
- Du dokumentierst Annahmen und Grenzen, statt sie zu verschweigen.



## Modul 4+ – Muster aus Antworten erkennen

- Wir erzeugen mit Hilfe von KI Beispielerantworten auf typische Fragen.
- Du lernst, wie du Aussagen so sortierst, dass Muster sichtbar werden.
- Du siehst, wo KI hilft – und wo Menschenverstand und Erfahrung unverzichtbar bleiben.

Wer seine Interviewpraxis mit echten Kund:innen verbessern möchte, kann zusätzlich das optionale Vertiefungsmodul Interviewpraxis (VM3) buchen.



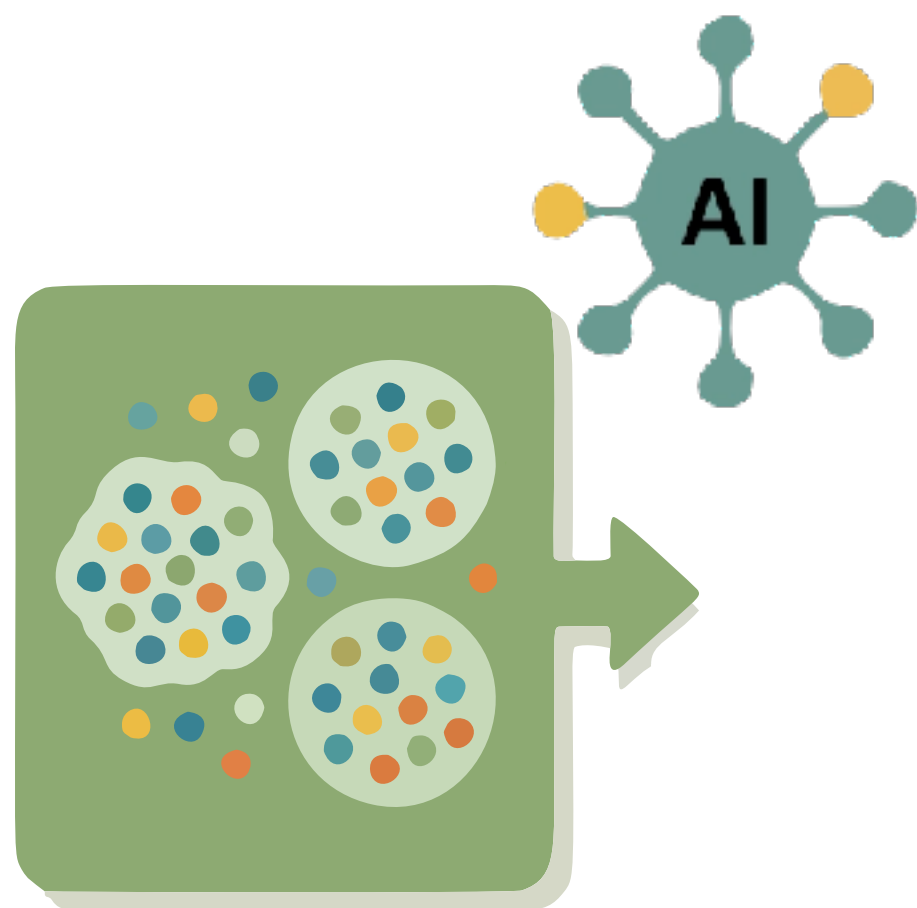


# Weitere Module im Überblick

**Ziel: Du gehst nicht mit „guter Theorie“, sondern mit einem Plan für die nächsten Wochen raus.**

## Modul 5 – Daten sortieren, ohne darin unterzugehen

- Du lernst einfache Methoden, um Antworten und Beobachtungen sinnvoll zu gruppieren.
- Wir arbeiten mit visuellen Übersichten statt nur mit Tabellen.
- Du erkennst, welche Muster stabil sind und welche eher Zufall.



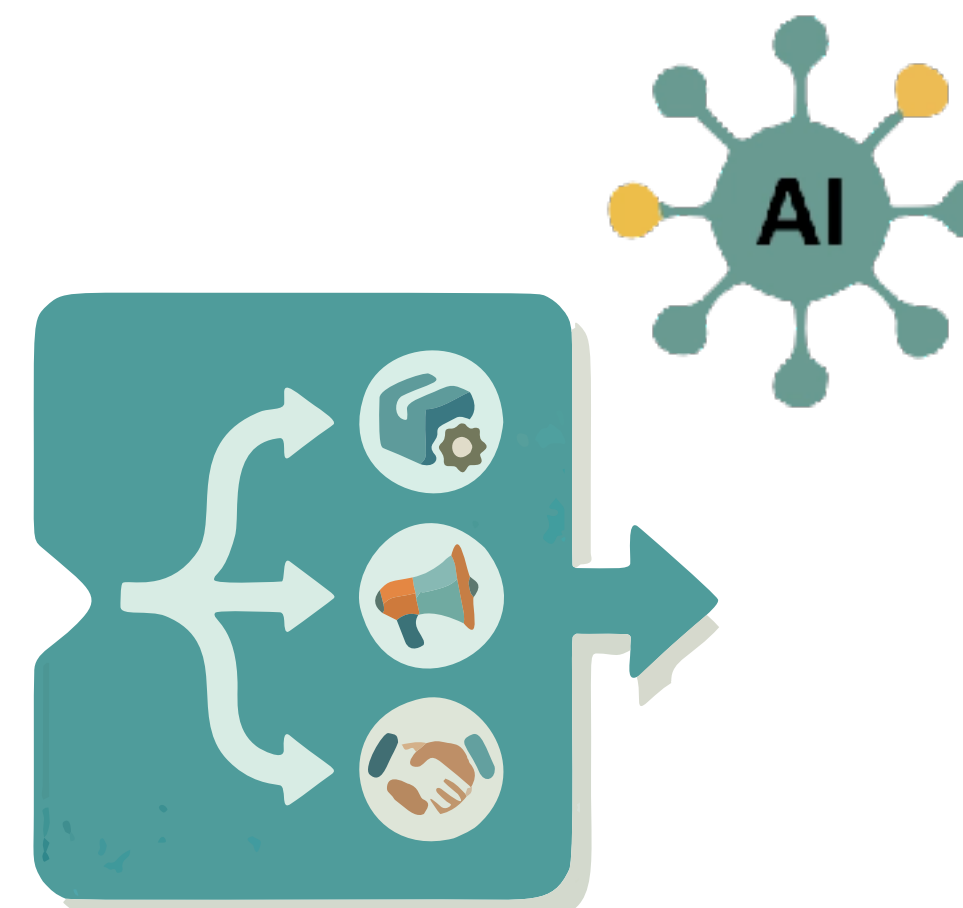
## Modul 6 – Eine Entscheidungsgrundlage bauen

- Du verdichtest die wichtigsten Probleme, Wünsche, Risiken und Situationen auf eine übersichtliche Grundlage.
- Wir reduzieren auf das Wesentliche, statt alles gleich wichtig zu behandeln.
- Du erkennst, wo der größte Hebel für dein Produkt, dein Angebot oder deine Kommunikation liegt.



## Modul 7 – Von Erkenntnissen zu konkreten Maßnahmen

- Wie du aus deinen Erkenntnissen glaubwürdige Angebote und Botschaften ableitest.
- Wie du entscheidest, welche Maßnahmen als Nächstes getestet werden sollten.
- Wie du einfache Kennzahlen definierst, an denen du erkennst, ob ihr in die richtige Richtung läuft.



## Modul 8 – Transfer, Skalierung & offene Fragen

- Wir schauen gemeinsam, was du gelernt hast und was das für deinen Alltag bedeutet.
- Du bekommst Impulse, wie du den Prozess im Unternehmen verankern kannst.
- In einer offenen Fragerunde klären wir konkrete Fälle aus deiner Praxis.





# KI als Assistenz – nicht als Risiko

**So kombinierst du Tempo und Sicherheit, statt das eine gegen das andere auszuspielen.**

## **KI kann dir und deinem Team im qualitativen Research viel Arbeit abnehmen:**

- beim Erzeugen von Varianten und Beispielen
- beim Sortieren, Verdichten und Gruppieren von Antworten
- beim Formulieren erster Textentwürfe und Zusammenfassungen

Richtig eingesetzt bringt dir KI eine massive Abkürzung. Falsch eingesetzt besteht die Gefahr, dass ihr unbewusst eure wertvollsten Kunden- und Strategiedaten in externe Systeme kippt – oder Ergebnissen vertraut, die auf wackeligen Annahmen beruhen.



## **Im Workshop lernst du:**

- wo KI dir bei Kundenforschung und Auswertung wirklich hilft – und wo sie eher stört
- wie du KI-Ergebnisse kritisch prüfst, mit echten Daten abgleichst und als Sparringspartner statt als Blackbox nutzt
- welche Daten in welche Systeme dürfen und was du dokumentieren solltest, damit dein Prozess AI-Act- und datenschutzkonform bleibt

## **Im Self-Service-Zertifikatskurs „Rechtssicher-KI“ vertiefst du:**

- welche rechtlichen Rahmenbedingungen für KI-Nutzung relevant sind
- in welchen Szenarien du KI unkritisch einsetzen kannst – und wo du mit sensiblen Kunden- und Strategiedaten besonders vorsichtig sein solltest
- wie du deinen Umgang mit KI so dokumentierst, dass du einen auditsicheren Nachweis gemäß EU-AI Act, Art. 4 erhältst
- wie du nachweisen kannst, dass dein Umgang mit KI verantwortungsvoll ist
- wie du in 30–60 Minuten diesen auditsicheren Nachweis über deine Schulung zum rechtssicheren Einsatz von KI im Unternehmen erzeugst



# Für wen der Workshop geeignet ist

## Gut geeignet für euch, wenn ...

- du in Produkt, Innovation, Marketing, Vertrieb oder Strategie arbeitest
- dein Team Entscheidungen treffen muss, die sich auf Umsatz, Risiko oder Investitionen auswirken
- ihr merkt, dass „Wir müssen näher an die Kund:innen ran“ zwar alle sagen, aber niemand systematisch tut
- ihr bereit seid, mit echten oder künstlich erzeugten Beispielen zu arbeiten und Dinge auch kritisch zu hinterfragen
- du als Geschäftsführung, Bereichsleitung oder CFO Verantwortung für Investitionen in neue Produkte, Märkte oder Kampagnen trägst
- ihr wissen wollt, welche Initiativen wirklich auf Kundennutzen und Wertbeitrag einzahlen

## Weniger geeignet, wenn ...

- du nur ein inspirierendes Impulsformat suchst
- ihr keine Zeit oder Bereitschaft habt, zwischen den Modulen an eurem eigenen Thema zu arbeiten
- in eurer Organisation niemand Verantwortung für das Thema übernehmen wil





# Format, Aufwand, Termine & Preise

## Format: Live-Online-Workshop

- Umfang: Acht Module mit interaktiven Sessions
- Zeitbedarf:
  - ca. 2 × 2,5–3 Stunden pro Woche für die Live-Sessions
  - zusätzlich 1–2 Stunden pro Woche für Vorbereitung, Nacharbeit und Transfer

## Termine

Die aktuellen Termine und Durchgänge findest du auf der Workshop-Seite:

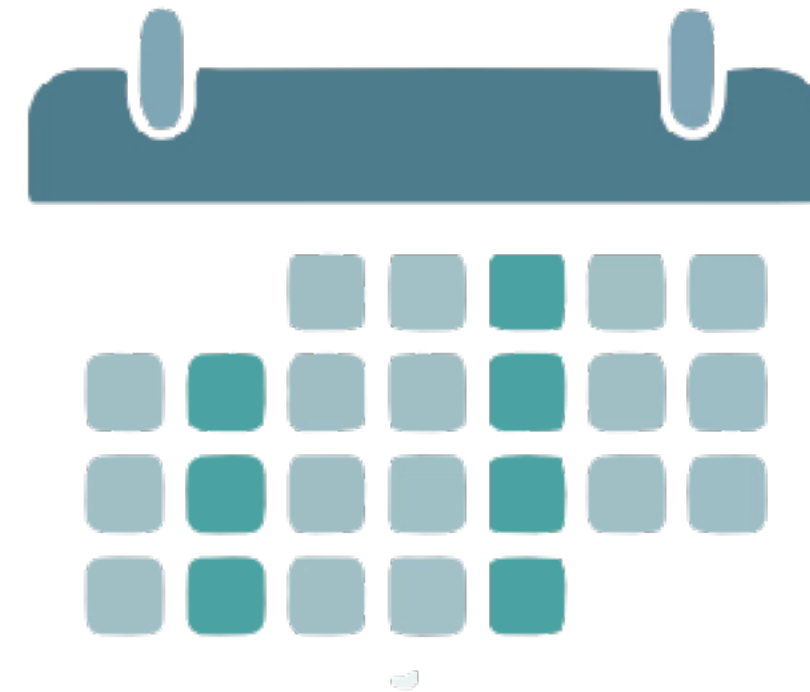
<https://oberwasser-consulting.de/jtbd-workshop-kunden-verstehen-bessere-entscheidungen/#termine>

## Preise

Die jeweils gültigen Konditionen sowie die Staffelpreise für Teams findest du auf der Buchungsseite:

<https://oberwasser-consulting.de/jtbd-mc-buchung/>

Dort kannst du dich selbst oder dein Team direkt anmelden, wenn die Rahmenbedingungen für euch passen.



## Termine



Workshop-Seite



## Konditionen



Buchungs-Seite

# Finanzperspektive: Risiko runter, Wirkung rauf

## Was sagt der CFO dazu? – So rechnet sich der Workshop

### Im Whitepaper „Scheitern am Kunden vorbei“ zeigt die Auswertung verschiedener Studien:

- „Kein Marktbedarf“ ist ein häufiger Grund, warum Vorhaben scheitern – bei Start-ups wie bei etablierten Unternehmen.
- Fehlendes Kundenverständnis wird als unternehmerisches Risiko geführt, nicht als weiches Kulturthema.

### Der Workshop reduziert genau dieses Risiko:

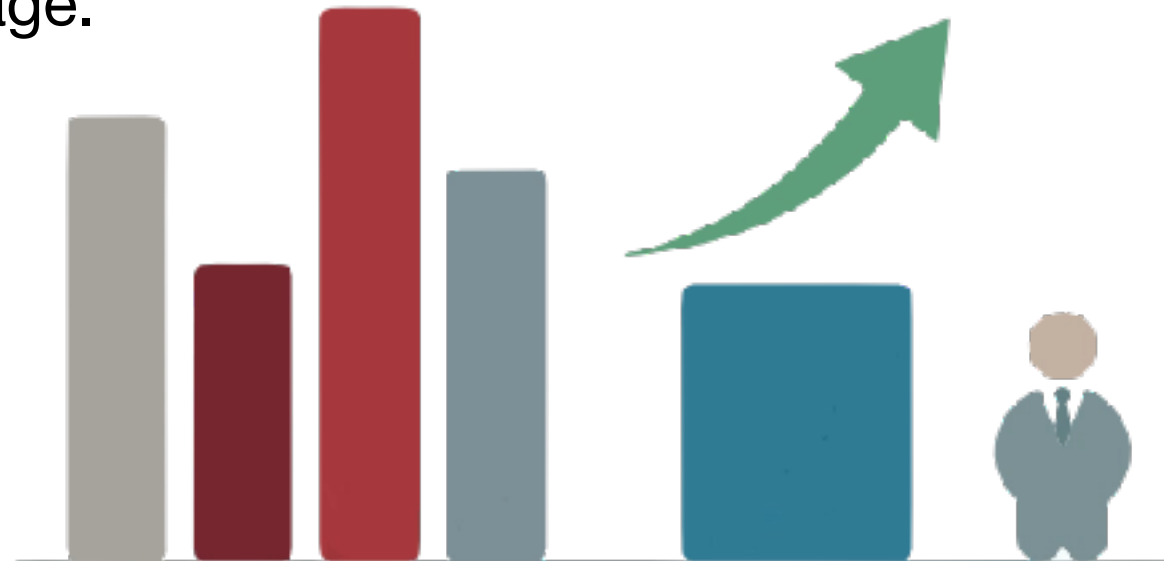
Er senkt die Wahrscheinlichkeit, dass Ressourcen in Angebote fließen, die am Markt vorbeigehen.

### Typische Kosten heute (ohne Mastering JTBD)

Viele Unternehmen investieren bereits in „Kundenverständnis“, aber fragmentiert:

- externe Studien & Marktforschung
- interne Workshops & Abstimmungsrunden
- Kampagnen-Tests ohne klare Auswertung
- Produktfeatures, die gebaut werden, „weil jemand es wichtig findet“

**Ergebnis:** Es wird bereits gezahlt – aber oft ohne belastbare Entscheidungsgrundlage.



### Beispielhafte Logik hinter dem ROI

Die Zahlen hängen vom Unternehmen ab, aber die Logik ist einfach:

- Pro Jahr laufen mehrere Initiativen im Bereich Produkt / Kampagne / Markterschließung.
- Pro Initiative fallen meist fünf- oder sechstellige Beträge an (Konzeption, Research, Umsetzung).

Wenn durch bessere Entscheidungsgrundlagen nur eine größere Fehlentscheidung vermieden oder eine Initiative so fokussiert wird, dass sie deutlich besser performt, hat sich der Workshop mit einer einzigen Entscheidung oft amortisiert.

### Effekte, die CFOs besonders interessieren

- Effizienz im Research: Weniger externe Studien, schnellerer Erkenntnisgewinn.
- Klarere Go-/No-Go-Entscheidungen: Bessere Beurteilung von Produkt- und Kampagnenideen.
- Bessere Argumentation: Dokumentierte Linie von Kundensicht → Entscheidung → Maßnahme.
- Weniger KI-Risiko: KI-Nutzung mit Blick auf AI-Act, Datenschutz und interne Governance.

### Interner Pitch in einem Satz

- „Wir investieren einmal in eine Methode und in ein Team, statt dauerhaft in teure Einzelstudien und Initiativen auf Verdacht.“

- Auf Wunsch: individuelle ROI-Simulation

In einem kurzen Gespräch rechnen wir gemeinsam durch, wie sich der Workshop in eurem konkreten Kontext finanziell auswirken kann – z. B. anhand von 1–2 Projekten aus der Vergangenheit.



## Typische Fragen

- **„Brauche ich Vorkenntnisse in JTBD?**

Nein - Wir arbeiten so, dass du die Grundlogik während des Workshops lernst. Erfahrung mit Kundengesprächen, Produkt- oder Marketingarbeit ist hilfreich, aber kein Muss.

- **Ist der Workshop auch sinnvoll, wenn wir schon Marktforschung machen?**

Ja – vor allem dann. Du lernst, wie du bestehende Daten und Interviews in ein klares Entscheidungsmodell übersetzen kannst, statt immer neue Studien in Auftrag zu geben.

- **Können wir als gemischtes Team teilnehmen?**

Ja, das ist sogar ideal. Der Workshop ist so aufgebaut, dass Produkt, Marketing, Vertrieb, Strategie und Research auf die gleiche Grundlage schauen und gemeinsam bessere Entscheidungen treffen können.

- **Wie schnell sehen wir Ergebnisse?**

Früh: mehr Klarheit über euren Fokus und eure Fragen

Im Verlauf: erste Muster in den Entscheidungswegen eurer Kund:innen

Am Ende: eine verdichtete Entscheidungsgrundlage und konkrete nächste Schritte

- **Wie läuft es mit Rechnung & Zahlung?**

Details zu Rechnung, Zahlungsziel und Stornobedingungen findest du auf der Buchungsseite.

Du bekommst nach deiner Anmeldung eine Bestätigung und eine Rechnung per E-Mail.

- **Was passiert nach dem Workshop – wie kann es weitergehen?**

Nach dem Workshop könnt ihr mit den Boards, Vorlagen und Prompts eigenständig weiterarbeiten.

Wenn ihr Unterstützung bei der Umsetzung wollt, gibt es zwei typische nächste Schritte:

ein Customer Insights Sprint, in dem wir einen konkreten Case von Insight bis Maßnahme mit euch durchziehen

das Evidence-to-Impact-Programm (E2I), wenn ihr 3–5 Wachstumshebel systematisch identifizieren, testen und skalieren wollt.



## Nächste Schritte

1. Workshop-Seite ansehen  
Inhalte, Module und Rahmenbedingungen im Detail:  
[oberwasser-consulting.de/jtbd-workshop-kunden-verstehen-bessere-entscheidungen/](https://oberwasser-consulting.de/jtbd-workshop-kunden-verstehen-bessere-entscheidungen/)
2. Kurzgespräch buchen  
In einem kurzen Termin klären wir, wo ihr gerade steht, welche Ziele ihr verfolgt und ob der Workshop dafür passt.
3. Buchung auslösen, wenn es für euch stimmig ist  
Über die Buchungsseite kannst du dich selbst oder dein Team anmelden:  
[oberwasser-consulting.de/jtbd-mc-buchung/](https://oberwasser-consulting.de/jtbd-mc-buchung/)

**Kundenzentrierung beginnt nicht beim Bauchgefühl, sondern bei klaren, nachvollziehbaren Einsichten.**





# Kontakt - Impressum

## Postanschrift:

**Oberwasser Consulting - Inhaber Peter Rochel**

Richard-Wagner-Str. 31

50674 Köln

**Telefon:** +49 (0)221 1684 1669

**Email:** [p.rochel@oberwasser-consulting.de](mailto:p.rochel@oberwasser-consulting.de)

**Web:** [www.oberwasser-consulting.de](http://www.oberwasser-consulting.de)

**Bucht hier direkt einen Termin:**

Meeting-Link



Hier 15 - 60 Min. Termin  
mit P.Rochel buchen