

MARKET RESEARCH TEMPLATE

Who exactly are we talking to?

Market: Construction Service

Generally, What Kind Of People Are We Targeting?

- **Men or Women?**
 - 70/30
- **Approximate Age range?**
- **Occupation?**
- **Income level?**
- **Geographic location?**
 - Near the Company

Painful Current State

- **What are they afraid of?**
 - Unprofessionelle Arbeit
 - Termine nicht eingehalten und zwei mal am selben Tag abgesagt.
 - Äußerst unzuverlässig.
 - Neben schlecht ausgeführten Arbeiten, hatten wir einen zweimonatigen Baustillstand.
 - schlechte Organisation
 -
 - Keine Rückmeldung
 - Auf eine Rückmeldung warten wir bis heute
 - Schlechte Beratung
 - Sehr schlechte Beratung und unfreundlich.
 - Langsam
 - Nun warten wir seit neun Monaten auf unseren Eckstein und die Beseitigung

- von diversen Mängeln, die seit der Teilabnahme noch anstehen.
 - Schlechte Beziehung
 - Super eingebilddete Leute, die heute überhaupt nicht nett zu meiner Frau waren.
 - Bauleiter meldet sich nicht
 - Unordentlich / Passen nicht auf
 - Schäden werden nicht Regulierte und auf der Baustelle sieht es aus wie auf dem Müllplatz.
 - Zu hohe Preise
 - Allerdings sind die Preise viel höher als erwartet

- **What are they angry about? Who are they angry at?**
 - Sauer wenn etwas kaputt geht (Küche, Dach, Badezimmer, etc.)
 - Sauer auf den Vorbesitzer / vorherige Renovierungsfirma

- **What are their top daily frustrations?**
 - Mängel in der Wohnung/Haus
 - Bsp.: feuchtigkeits Problem und Badezimmer
 - Altbauwohnung
 - Unmodern

- **What are they embarrassed about?**
 - Altes Haus / Räume / etc. im Haus
 - Kaputte Sachen

- **How does dealing with their problems make them feel about themselves? - What do other people in their world think about them as a result of these problems?**
 - Normal, jeder renovierte sein Haus oder baut ein neues Haus.

- **If they were to describe their problems and frustrations to a friend over dinner, what would they say?**
 - Wir haben mit (Viebrockhaus) gebaut und können diesen Bauträger nicht empfehlen. Die Planung war so schlecht, wir haben uns beschwert und wurden einfach immer wieder nur an unseren Projektleiter zurückgeleitet. Erst über Umwege sind wir an dessen Vorgesetzten gekommen: "Wir sollen doch Verständnis haben, der Projektleiter wäre krank."

Der Bauablauf war nicht besser. Neben schlecht ausgeführten Arbeiten, hatten wir einen zweimonatigen Baustillstand.

Nun warten wir seit neun Monaten auf unseren Eckstein und die Beseitigung von diversen Mängeln, die seit der Teilabnahme noch anstehen.

Diese Woche habe ich mich erneut telefonisch beschwert. Natürlich kommt da eine Entschuldigung, aber auch der Satz, dass 2023 zu viele Abnahmen anstanden.

Das ist für uns aber keine Rechtfertigung, für die schlechte Organisation bei unserer

Bauausführung.

Schade!

- **What is keeping them from solving their problems now?**
 - Keine Erfahrung im Bereich Bauen/Renovieren

Desirable Dream State

- **If they could wave a magic wand at their life and change it immediately into whatever they want, what would it look like and feel like?**
 - Modernes, Langhaltiges, Schönes, Großes Haus
- **Who do they want to impress?**
 - Freunde/Familie
 - Nachbarn
 - Aber nicht wirklich da sie es meistens für sich selber tun aus eigener Interesse.
- **How would they feel about themselves if they were living in their dream state? - What do they secretly desire most?**
 - Was mir besonders gefiel war das Engagement was jeder an den Tag legte, der bei Emmes ist. Es war immer die Baustelle sauber und ohne großes Tarar wurde der Job erledigt
 - Preisleistung stimmt hier einfach noch und die Qualität passt.
 - Sehr pünktlich, sauber und sehr gute Beratung.
 - Sauberkeit nach der Arbeit
 - die Baustelle wurde abends immer in einem top Zustand verlassen
 - Kommunikation
 - Die Kommunikation über Roland und Markus war immer unkompliziert und zeitnah...sogar an Wochenenden bzw. Feiertagen!
 - Alle Leistungen bei 1 Firma, schnell
 - All in One Paket für alle die wenig Zeit haben und schnell zu einem guten Ergebnis kommen wollen
 - Zudem auch transparent und sehr freundlich.
 - professionelle Renovierung unserer Wohnung
 - Langlebigkeit
- **If they were to describe their dreams and desires to a friend over dinner, what would they say?**
 - Wir sind sehr zufrieden und würden **sofort wieder die Firma „Blitzdienst“**

beauftragen.

Bei uns handelte es sich um eine Kernsanierung eines Einfamilienhauses (BJ ca. 1970). **Alles lief reibungslos, schnell und unkompliziert.** Die Kommunikation und Beratung mit dem Chef war **kompetent und lösungsorientiert.** Die Erfahrung von Herrn Michel als Bauleiter hat sich mehr als ausgezahlt. **Alle Mitarbeiter waren freundlich und haben zügig ihre Aufgaben bearbeitet,** die **Baustelle war stets aufgeräumt und sauber,** alle Arbeiten wurden **so wie vereinbart ausgeführt,** die **Angebote waren nachvollziehbar und wurden stets eingehalten.** Probleme gab es keine, da **immer Lösungen gefunden wurden.**

Der Name Blitzdienst ist Programm, **dringende Arbeiten wurden mitunter am Morgen beauftragt und direkt am selben Tag ausgeführt.** So wünscht man sich das als Bauherr!

Wir hatten während der Umbauphase **ein gutes Gefühl** und das hat sich nun bis zu unserem Einzug bestätigt. Wir freuen uns über die weitere Zusammenarbeit! Vielen Dank Herr Michel!

Values, Beliefs, and Tribal Affiliations

- **What do they currently believe is true about themselves and the problems they face?**
- **Who do they blame for their current problems and frustrations?**
- **Have they tried to solve the problem before and failed? Why do they think they failed in the past?**
 - Falsches Bauunternehmen -> nicht genug Recherche
 - Selber versucht zu bauen -> Keine Expertise
- **How do they evaluate and decide if a solution is going to work or not?**
 - Eigenes Denken
 - Vorherige Erfahrung mit Unternehmen
 - Erlebnis während Prozess -> Gutes Anfangserlebnis (nett, etc.) dann wird es wahrscheinlich funktionieren. Wenn andersrum, wahrscheinlich nicht.
- **What figures or brands in the industry do they respect and why?**
- **What character traits do they value in themselves and others?**
 - Professionalität
 - Organisiert
 - Geduld
 - Freundlichkeit
- **What character traits do they despise in themselves and others?**
 - Unprofessionalität
 - Unorganisiert
 - Ungeduldig
 - Unfreundlich
- **What trends in the market are they aware of? What do they think about these trends?**
 - Neuste Bautrends / Möbel
- **What “tribes are they a part of? How do they signal and gain status in those tribes?**

Places To Look For Answers

Your client's existing customers and testimonials

- 1. Your client's competitors customers and testimonials**
- 2. Talking with anyone you personally know who matches the target**
- 3. Market**
- 4. People oversharing their thoughts and feelings online**
 - a. Youtube
 - i. ("My journey" type videos)
 - ii. Comments
 - b. IG
 - c. Facebook
 - d. Twitter
 - e. Reddit
 - f. Other Forums
 - g. Amazon.com Reviews
 - h. Yelp and Google Business/Maps Reviews

Basic Avatar



Name:

- Thomas

Background Details:

- Thomas ist ein netter Kerl.
- Er ist 31 Jahre alt.
- Er ist in Deutschland geboren
- Seine Eltern kommen aus Deutschland und Griechenland
- Seine Eltern haben ihn immer unterstützt.
- Er hat einen Universitätsabschluss in Physik.
- Er arbeitet als Physiker an einer Hochschule.
- Er wohnt in der Innenstadt in einer Wohnung (gekauft) die er noch abzahlt.
- Diese Wohnung ist nicht mehr die neueste, was ihm nicht sehr gefällt
-

Day in the life:

- Er steht um 5:30 auf
- Er macht sich fertig bis 6:10
- Er fährt zur Hochschule
- Hat dort Unterricht bis von 6:30 bis 11:00
- Dann isst er kurz etwas bis 11:30

- Danach hat er Unterricht bis 14:00
- Er kommt nachhause um 14:30 und guckt Fernsehen bis 15:30
- Danach guckt er sich die Sachen von seinen Schülern an und bereitet den Unterricht für den nächsten Tag vor bis 17:00
- Dann macht er ein wenig Sport bis 17:30
- Dann guckt er wieder Fernsehen oder telefoniert mit seiner Familie bis 19:00
- Dann macht er sich Fertig fürs Bett bis 20:00
- Dann geht er Schlafen bis 5:30