

Implizite vs. explizite Bedürfnisse – und wie man sie entwickelt

Nicht auf Annahmen oder Vermutungen verkaufen. Erst das implizite Bedürfnis ergründen und in ein explizites Bedürfnis weiterentwickeln.

Definition

- **Implizit:** angedeutete, vage Unzufriedenheit, noch ohne klare Kriterien („Wir wollen effizienter werden“) und konkreten Handlungswunsch.
- **Explizit:** klar formulierter Handlungswunsch, messbar, mit Konsequenzen & Kriterien („Wir müssen Durchlaufzeit um 20% senken, sonst ...“).

Warum du auf implizite Bedürfnisse keine Lösung aufbauen solltest

- Projektion/Fehlpassung: Du rätst am Bedarf vorbei.
- Reaktanz: Kunde fühlt sich überfahren, weil er noch nicht um Abhilfe gebeten hat.
- Schwacher Business Case: Kein klarer persönlicher Nutzen, kein Risiko geklärt.
- Verfrühter Pitch verhindert echte Diagnose.

Entwicklungsweg: von implizit → explizit (Mini-Flow)

- 1) Paraphrasieren: „Wenn ich Sie richtig verstanden habe ... – stimmt das?“
- 2) Entwicklungsfragen: „Woran merken Sie heute das Problem? Wer ist betroffen?“
- 3) Konsequenzfragen: „Was passiert, wenn Sie nichts ändern?“
- 4) Quantifizieren/Begrenzen: „Welche Zielgröße? Bis wann? Mit welchem Budget?“
- 5) Entscheidungskriterien festhalten & bestätigen.
- 6) Erst jetzt: passende Optionen/Belege zeigen.

Beispiel (Kurz)

Implizit: „Unsere Projekte dauern zu lange.“

Explizit: „Wir müssen die durchschnittliche Projektlaufzeit Q4 um 25% reduzieren; Hauptursachen sind X/Y; Entscheidung bis 15.10.; Kriterium: Time-to-Value < 8 Wochen.“

Zusammenfassend ist der ausschlaggebende Unterschied:

- **Implizites Bedürfnis = eine Unzufriedenheit:** "Ich habe ein Problem."
- **Explizites Bedürfnis = Wunsch nach Handlung:** "Ich will dieses Problem jetzt lösen."

Regel: Diagnose vor Therapie. Bedürfnisse tiefer ergründen, dann lösen.