

1. Übersicht der Personas



Julia Crameri
Personalfachfrau




Jan Büsser
Detailhandelsangestellter



Adrian Bardill
Skitouren-Leiter

2. Persona 1: Julia Crameri, Personalfachfrau

	
Vorname, Name	Julia Crameri
Geschlecht	weiblich
Alter	32
höchste Ausbildung	Personalfachfrau
Beruf	Personalleitung HR
Lebenssituation	Parterrewohnung in Fribourg
Familie	Partnerschaft, keine Kinder
Sozialer Hintergrund	obere Mittelschicht
Lebensziele	2-wöchige Skitour durch die Schweizer Berge
Hobbies	Skitouren, wandern, schwimmen
Vorlieben	italienisches Essen

Abneigungen	Tiermisshandlungen
Erwartungen	Erhofft sich mit den verschiedenen Tipps und Tricks erfreuliche und unvergessliche Skitour-Tage
Internetaffinität (1-10)	8
Einsatz internetfähige Geräte	PC, Smartphone

2.1 Kernszenarien

Julia war schon immer leidenschaftliche Skifahrerin. Auf den Geschmack der Skitouren ist sie erst vor einem Jahr gekommen. Diesen Traum lebt sie jetzt dafür umso intensiver. Da sie sich bei diesem Sport aber noch nicht sehr sicher fühlt und sehr viel Respekt bezüglich Naturgewalten hat, ist sie im Moment noch viel mit befreundeten Skitourenleitern unterwegs. Von diesen kann sie sehr viel lernen. Um sich selber weiterzubilden informiert sie sich über das Internet über Tipps und Tricks. Sie stösst auf die App Skitouren Guide und ist begeistert.

2.2 Pain Points

- Zeitmanagement
- Kann sich nicht immer für etwas motivieren

2.3 Verbesserungsmassnahmen

- Angst vor Neuem in den Griff bekommen
- Lawinenkurse absolvieren

3. Persona 2: Jan Büsser, Detailhandelsangestellter Sportgeschäft

	
Vorname, Name	Jan Büsser
Geschlecht	männlich
Alter	28
höchste Ausbildung	Detailhandelsspezialist

Beruf	Verkäufer
Lebenssituation	Wohngemeinschaft mit 2 Freunden
Familie	ledig
Sozialer Hintergrund	Mittelschicht
Lebensziele	Ausbildung zum Filialleiter
Hobbies	Sport, Literatur
Vorlieben	Biken / Joggen, um den Alltag zu verdauen
Abneigungen	Unehrlische Menschen
Erwartungen	Möchte von Tipps und Tricks profitieren und auch seine Kundschaft mit professionellen Verkaufsgesprächen zufriedenstellen.
Internetaffinität (1-10)	10
Einsatz internetfähige Geräte	PC, Smartphone, Tablet

3.1 Kernszenarien

Jan Büsser ist ein Adrenalin-Junkie. Durch seine Lehre im Sportgeschäft hat er schon die verschiedensten Sportarten getestet. Seine grösste Vorliebe: Mit seinem Splitboard unbefahrene Tiefschneestrecken erkunden. Um andere an seinen Erlebnissen teilhaben zu lassen, füttert er sein Facebook-Profil regelmässig mit den schönsten und coolsten Fotos. Ausserdem führt er einen Online-Blog.

3.2 Pain Points

- Kleines Budget
- Nicht sehr ordnungsliebend

3.3 Verbesserungsmassnahmen

- Mit Kritik besser umgehen / konstruktive Kritik annehmen und nutzen
- Sich in einer Gruppe mehr etablieren

4. Persona 3: Adrian Bardill, Skitouren-Leiter

	
Vorname, Name	Adrian Bardill
Geschlecht	männlich
Alter	38
höchste Ausbildung	Hauswart mit eidg. Fachausweis
Beruf	Hauswart und Skitouren-Leiter
Lebenssituation	Mietwohnung in Pany
Familie	verheiratet, 2 Kinder
Sozialer Hintergrund	Mittelschicht
Lebensziele	Eigenes Haus mit Garten
Hobbies	Gärtnern, Kochen, Sport in der Natur
Vorlieben	Pilze sammeln
Abneigungen	Umweltverschmutzung
Erwartungen	Möchte beim Skitouren den Teilnehmern einen unvergesslichen Tag bieten, kompetent Fragen beantworten können und ihnen möglichst viele Tipps auf den Weg geben.
Internetaffinität (1-10)	5
Einsatz internetfähige Geräte	PC, Smartphone

4.1 Kernszenarien

Da Adrian als Nebenjob noch als Skitouren-Guide arbeitet, stöbert er öfters mal Internet nach neuen Informationen zu diesem Thema. Dabei interessieren ihn vor allem Erfahrungsberichte anderer Skitourengeher. Auch sucht er immer wieder nach neuen Touren, welche als Geheimtipp gelten. Er möchte damit sein Wissen

erweitern und somit immer auf dem neusten Stand sein. Meistens holt sich Adrian die Informationen in Foren und Blogs, wo er immer wieder auch Links zu verwandten Themen findet.

4.2 Pain Points

- Fühlt sich im Job unterfordert
- Mühe, die benötigten Informationen zu finden

4.3 Verbesserungsmassnahmen

- Sich mit neuen Technologien auseinandersetzen
- Informationen gezielter sammeln