

Dein Business

Dem Kunden verpflichtet

Mit Empathie und Kreativität Innovationen schaffen

Bearbeitet von
Von Ingrid Gerstbach

1. Auflage 2018. Buch. 288 S. Hardcover
ISBN 978 3 86936 867 2
Format (B x L): 15,6 x 23 cm
Gewicht: 660 g

Wirtschaft > Management > Forschung und Entwicklung, Innovation

Zu Leseprobe

schnell und portofrei erhältlich bei

The logo for beck-shop.de features the text 'beck-shop.de' in a bold, red, sans-serif font. Above the 'i' in 'shop' are three red dots of increasing size. Below the main text, the words 'DIE FACHBUCHHANDLUNG' are written in a smaller, red, all-caps, sans-serif font.

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Inhalt

Vorwort 7

1. DIE AUSGANGSLAGE 11

»Die Welt ist kompliziert geworden« 13

Das Ergebnis dieser Komplexität 25

2. WOHIN SOLL ES GEHEN? 43

Unternehmen müssen sich ändern 45

Was ist Empathie? 71

Was ist Kreativität? 93

Was ist Innovation? 115

Wie werden Unternehmen innovativ? 144

3. DIE ANTWORT: DESIGN THINKING 153

Was ist Design Thinking? 155

Kundenverhalten beobachten 185

Die wahren Bedürfnisse der Menschen finden 193

Neue Ideen entwickeln 202

Eine Vision schaffen 215

4. DIE TOOLS: Methoden mit dem speziellen Fokus auf Kreativität und Empathie 227

Visualisieren durch Prototyping 229

Insight-Statements 236

Reframing 241

Szenarioplanung 243

Extreme User 246

Erstellen einer Roadmap für Produkte 248

Bodystorming 251

Use Case 254

Concept-Map 259

Cultural Probes 263

Contextual Inquiry 267

Synthese 270

Menschen skizzieren 273

Anmerkungen 277

Literaturverzeichnis 279

Stichwortverzeichnis 282

Die Autorin 285