



Multi Angle Klantinzicht

Joris Groen

Creative Director/Partner Buyer minds

joris@buyer minds.nl

Inhoud


Introductie Persuasive Design

Klantinzicht methoden

Rol van neuro

Tips

Vragen/discussie



Digital design agency
100% focus op
conversie

AIRFRANCE KLM

ING 

Coca-Cola


FrieslandCampina 


Volkswagen

 ŠKODA


AkzoNobel

दुबई पार्क्स
AND RESORTS

 SEAT

 Wolters Kluwer

 BNP PARIBAS

PHILIPS





Meer transacties

Home > Internet vergelijken

Internet vergelijken 13.150 overstappers in 2015

Postcodecheck: Postcode, Huisnr., Toev. (1234 AB, 1, A) [Toon beschikbaarheidsveld](#)

Wij vergelijken de providers: Telfort, KPN, Ziggo, Tele2

Kies je pakket

- Internet, Bellen en TV
- Internet en TV
- Internet en Bellen
- Alleen Internet

Extra opties

- TV opnemen
- Live pauzeren
- Uitzending gemist
- Begin gemist
- Meerdere TV aansluitingen
- Spotify
- HBO
- FOX Sports
- Onbepakt bellen
- Gratis monteur
- TV op je tablet

Ik heb mobiel bij

- Telfort
- KPN
- Vodafone Red

Verbinding

- DSL
- Kabel
- Glasvezel

Nr	Aanbieder	Product	Snelheid	Actie	Levensduur	Prijs	Kosten	Bekijk
1	Telfort	Internet TV op tablet Uitzending gemist Begin gemist Pauzeren	40 Mb/s DSL		1 jaar	€ 36,50 Maandelijkse	€ 468,00 1e jaar	Bekijk Meest gekozen
2	Ziggo	Internet TV Uitzending gemist Ziggo Sport TV Anywhere TV op tablet Gratis monteur Meerdere TV's 2000000 wifi spots	40 Mb/s Kabel	Eerste 3 maanden € 34,95 prijnd	1 jaar	€ 44,50 Maandelijkse	€ 522,85 1e jaar	Bekijk
3	TELE2	Internet TV op tablet Uitzending gemist	20 Mb/s DSL	Eerste 3 maanden € 10,00 prijnd	1 jaar	€ 32,00 Maandelijkse	€ 318,00 1e jaar	Bekijk
4	line.nl	Internet TV Opnemen Pauzeren TV Anywhere TV op tablet	30 Mb/s DSL		2 jaar	€ 34,50 Maandelijkse	€ 444,00 1e jaar	Bekijk
5	TELE2	Internet Bellen TV Uitzending gemist TV op tablet	20 Mb/s DSL	Eerste 3 maanden € 10,00 prijnd	1 jaar	€ 32,00 Maandelijkse	€ 318,00 1e jaar	Bekijk

Home > Internet vergelijken

Vandaag vonden **18 mensen** hier de beste deal

✓ Onafhankelijk ✓ Persoonlijk ✓ Alle aanbieders

Kiezerwijzer

Kies je pakket

- Internet, Bellen en TV
- Internet en TV
- Internet en Bellen
- Alleen Internet

Extra opties

- TV opnemen
- Live pauzeren
- Uitzending gemist
- Begin gemist
- Meerdere TV aansluitingen
- Spotify
- HBO
- FOX Sports
- Ziggo Sport

Vul je postcode in voor een persoonlijk aanbod

Postcode: 1234 AB Nummer: 123 Toevoeging: Bijk. A [BEKIJK →](#)

Aanbieder	Product	Snelheid	Actie	Levensduur	Per maand	Per jaar
POPULAIR Ziggo	Internet TV - Live Formule 1 - TV op tablet - Meerdere TV's - TV Anywhere - Gratis monteur - Ziggo Sport - 2000000 wifi spots	40 Mb/s Kabel	Vaste Lage Prijs	1 jaar	€39,95	€479,40 1e jaar
TOP DEAL Telfort	Internet TV - Begin gemist - Uitzending gemist - Pauzeren - TV op tablet	40 Mb/s DSL		1 jaar	€36,50	€468 1e jaar

Funding tijd versneld

lendahand levert sociaal en financieel rendement!

dit is Lendahand : leningen voor kleine ondernemers in opkomende landen (zoals deze)

Home > Waarom uitlenen? Hoe het werkt Verstrekt een lening! Over Lendahand Veel gestelde vragen Contact

Editors pick

Abbylyn Bags & Shoes
Productie PASIG CITY, The Philippines

Lyn (34 jaar, 2 kinderen) maakte oorspronkelijk alleen schoenen voor haar klanten, maar de vraag naar bijzondere tassen nam de afgelopen jaren sterk toe. Daarnaast komen er veel bestellingen vanuit bekende winkeliers...

doel €4800
opgehaald 51%

bekijk alle projecten > [verstrek lening >](#)

mede dankzij

lendahand Armoede bestrijden met crowdfunding

Bekijk projecten Hoe het werkt Over Lendahand Contact

Uw mandje Mijn Lendahand

Afgelopen 30 dagen uitgeleend: € 11.276,-

Leen geld uit aan kleine ondernemers in opkomende landen tegen een aantrekkelijke 3% rente.

Kies een project

VENTURE SOUTH financing the missing middle

Impulsis

Lees meer

2 Verstrekt een lening.

3 Ontvang lening terug +3% rente.



Completion rate vele malen hoger



Geef je mening



Jouw mening is belangrijk
schrijf een review


Beste Joris,

Je hebt onlangs iets besteld bij [Slaaptextiel.nl](#) via bol.com. Kreeg je waar voor je geld bij deze verkoper? Zou je opnieuw bestellen bij [Slaaptextiel.nl](#)? Laat het ons en andere klanten weten door een korte beoordeling in te vullen.

Wij horen graag je mening over:
Verkoper: [Slaaptextiel.nl](#)
Artikel: [Overige Merken Dekbedovertrek Barcelona Spelers Play](#)

[> Schrijf beoordeling](#)

Schrijf je review



Het geluk van een wijngaard

Wie zijn jij dat je een review wilt schrijven, je helpt zo anderen bij het maken van hun keuze. Als je vragen of opmerkingen hebt over bijvoorbeeld prijs of levertijd, kunnen we je beter helpen bij de [aankoop](#).

* = verplicht veld

Je beoordeling

Aantal sterren*

★★★★★

Zou je het artikel aan vrienden aanbevelen? *

👍 Ja 👎 Nee


Geef je review een titel*

Wat vind je van het artikel?*

Beoordeel je ervaringen met het artikel...

Pluspunten +	Minpunten -
<input type="checkbox"/> Spannend	<input type="checkbox"/> Moeilijk in te komen
<input type="checkbox"/> Grappig	<input type="checkbox"/> Ingevoelbaar verhaal
<input type="checkbox"/> Fantasierijk	<input type="checkbox"/> Voorspelbaar
<input type="checkbox"/> Wreedgeerd verhaal	<input type="checkbox"/> Saai
<input type="checkbox"/> Goede verhalenlijn	<input type="checkbox"/> Geen draging

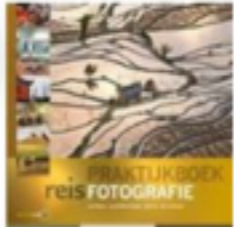
[Vraag toe](#) [Vraag toe](#)



Webversie

Bedankt voor je bestelling


Beste klant,
Bedankt dat je 'Praktijkboeken natuurfotografie 6 - Praktijkboek reisfotografie' bij [bol.com](#) bestelde.




En wat vind je ervan?

[Beter dan verwacht](#) [Zoals verwacht](#) [Valt tegen](#)

PS Met jouw beoordeling maak je kans op een



wijngaard



ROMAN

Hoeveel sterren geef je dit boek?

★★★★★ (Zeer goed)

Da's mooi

Wat zou je andere klanten willen vertellen over dit boek?

Schrijf je beoordeling

[Opslaan en doorgaan](#)

[Overslaan](#)

Geen vragen/klachten meer

KLM e-Ticket 30 Dec Amsterdam Paris Cdg

KLM e-ticket

Booking code: 3B03WG
E-ticket issue date: 270816
Issued by: KLM SALES & SERVICE CENTER NETHERLANDS
BACKOFFICE CYGNIFIC
AMSTERDAM

Thank you for choosing KLM E-ticket. This is the itinerary and receipt for **MAYREZTHA MS ALZHARI**.

If unable to use the e-ticket, if travel plans change or if you received this document in error, please call AF/KLM at: 020 4747747

Passenger Information

Passenger Name	E-ticket number	Number loyalty program
MAYREZTHA MS ALZHARI	074 2402702012	

Itinerary Information

Date	Flight	Departing	Arriving	Date	Class	Baggage
30DEC	AF 1341	AMSTERDAM	PARIS CDG	30DEC	L	1PC
10:40		AMS	CDG	11:55		
30DEC	AF 5096	PARIS CDG	HANOI	31DEC	R	1PC



KLM Royal Dutch Airlines

Beste Joris Groen,
In de bijlage van deze e-mail kunt u uw ticket naar Hanoi vinden. Wij wensen u een fantastische reis!

Boekingsgegevens
U vindt meer gegevens op uw ticket (zie bijlage)

Boeking

Amsterdam (AMS) - Hanoi (HAN)
vrijdag 30 december 2016 om 10:40

Hanoi (HAN) - Amsterdam (AMS)
zaterdag 14 januari 2017 om 14:55

Beheer uw reis
Regel uw reis precies zoals u het wilt

Hoe kunnen we u helpen?
Neem 24/7 contact op met KLM

KLM Royal Dutch Airlines **E-ticket**

Name: MRS JRG ALZHARI | Booking code: G46796
Date of birth: 9 JUL 1995 | Ticket number: 309972917
Frequent Flyer number: KL17962293

Your travel plan (itinerary)

Amsterdam (AMS) - Paris (ORY)
Estimated duration: 1h 25

Depart	Arrive	Flight	Duration
FRI 04 SEPT 2015 00:25 AMSTERDAM Charles de Gaulle (CDG)	SAT 05 SEPT 2015 00:25 PARIS Charles de Gaulle (CDG)	KL004 Operated by KLM	2h 00

Paris - Paris
Estimated duration: 0h 00

Depart	Arrive	Flight	Duration
SAT 05 SEPT 2015 09:00 PARIS Charles de Gaulle (CDG)	SAT 05 SEPT 2015 09:00 PARIS Roissy-Charles de Gaulle (ORY)	AF011 Operated by AF	2h 00

Paris (ORY) - Amsterdam (AMS)
Estimated duration: 1h 45

Depart	Arrive	Flight	Duration
FRI 18 SEPT 2015 10:25 PARIS Roissy-Charles de Gaulle (ORY)	FRI 18 SEPT 2015 10:25 PARIS Charles de Gaulle (CDG)	AF015 Operated by AF	2h 00

Paris - Amsterdam
Estimated duration: 1h 45

Depart	Arrive	Flight	Duration
FRI 18 SEPT 2015 08:45 PARIS Charles de Gaulle (CDG)	FRI 18 SEPT 2015 08:45 AMSTERDAM Amsterdam Schiphol (AMS)	KL001 Operated by KLM	2h 00

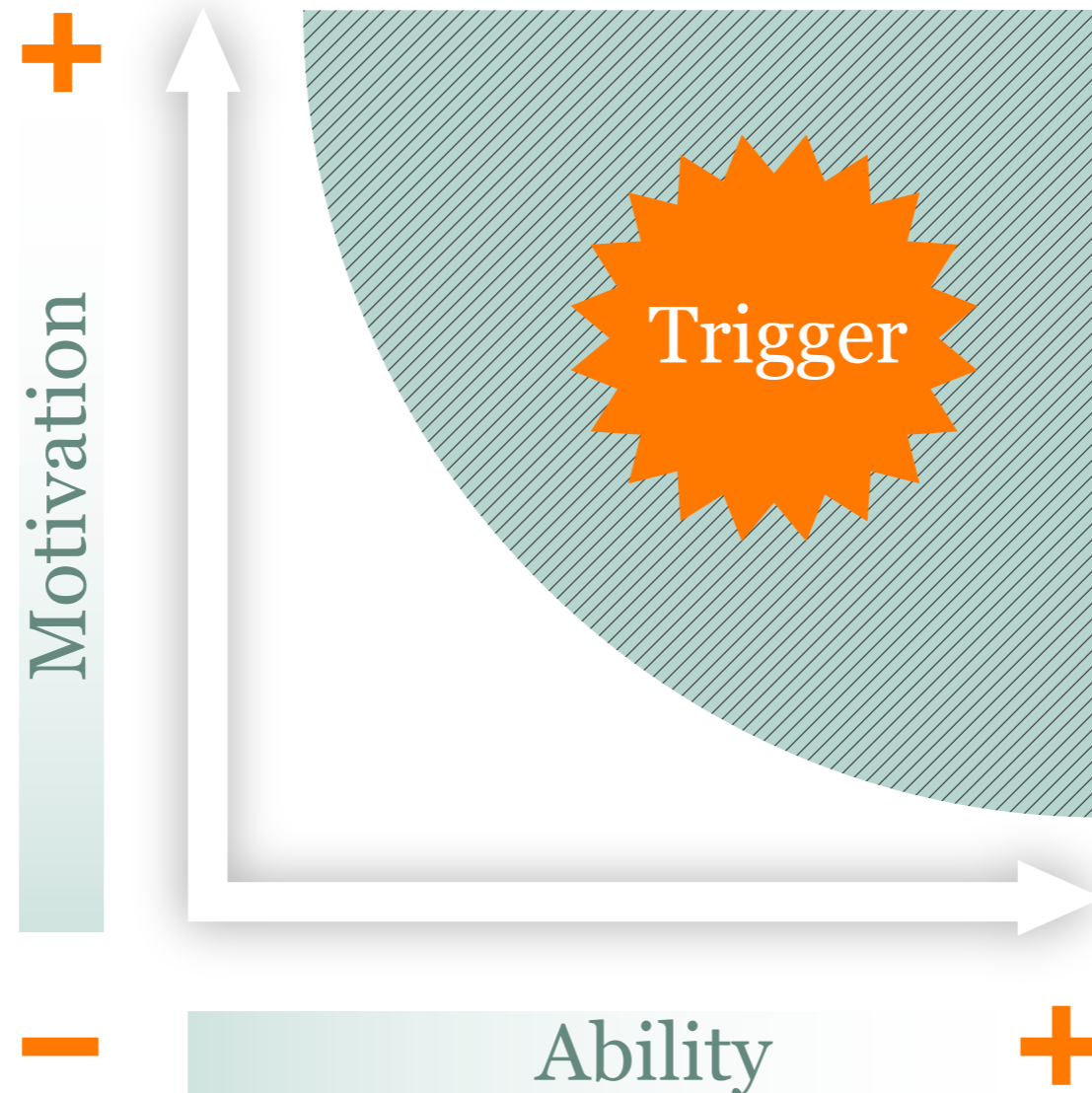
Receipt for your booking

Fee amount	Payment for
€ 450,00	1 Passenger
Amount for CO2	€ 20,00

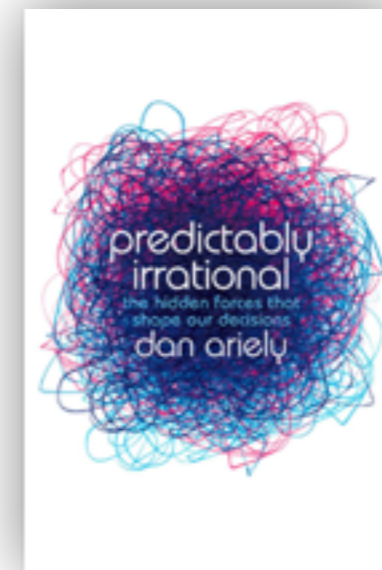
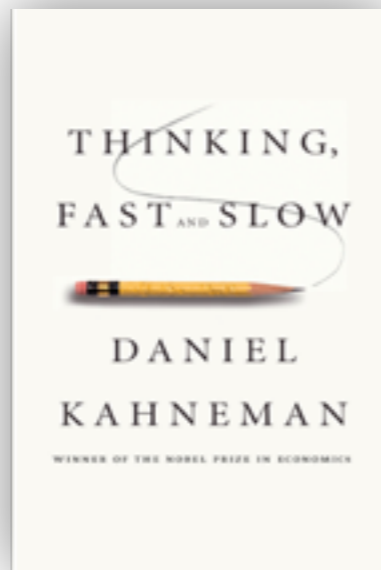
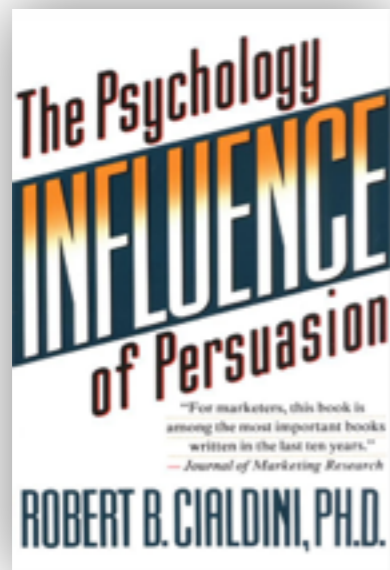


Overtuigingsprincipes

BJ Fogg Behavioral Model



Overtuigingsprincipes



Prepare your trip to New York

Dear Mr Jens Michael Carstensen,

Make the most of your trip! Find out about our services before, during and after your flight. Plus, view extra options and important travel information.

For a complete overview of your flight details, go to [Manage my Booking](#)



Arrange Now

- You need ESTA
Request your travel approval for the United States >
- Enjoy more personal space
Get an Economy Comfort seat >
- Receive updates on your flight
Get up-to-date information >
- Choose your favourite seat
Select your seat >
- Fly CO2 neutral
Compensate CO2 >
- Tax free shopping
Order online, receive on board >

Prepare your flight

Check-in online

- Wherever you are
- Choose your seat
- Arrange for extra baggage
- Opt for an e-boarding pass
- Receive a check-in reminder 30 hours before departure
- You can also check in with your mobile phone via [KLM.com](#) for mobile!

[About online check-in >](#)

Extra seating options

- Choose extra legroom, more recline
Economy Comfort zone >
- Stretch your legs!
Seat with extra legroom >
- Sit together
Seat in a row of 2 >
- Treat yourself!
Upgrade to World Business Class >

Don't forget

- Applied for ESTA yet?
You need [travel approval](#) for the United States
- Receive updates on your flight
[Get up-to-date information](#)
- All you need to know about
[Health, passport, visa](#)
- Shop@KLM
Profit from great offers on our tax free products online before you travel, [and receive them on board](#)

Your baggage

- Check-in Baggage
Your luggage allowance and more on your [check-in baggage](#)
- Excess baggage
Bring more luggage at an attractive rate. How to arrange for [extra baggage](#)

- Hand baggage
All about bringing personal items, tax free articles and liquids in your [hand baggage](#)
- Special baggage
Playing golf, skiing, cycling, or diving at your destination? We are happy to transport your [special baggage](#)



Prepare your stay



Explore the city

- Events
7 Jul Tony Waag's Tap City: The New York City Tap Festival
7 - 13 Jul 2012 (annual)
[Show all events >](#)
- Things to do
Grand Central Terminal - iconic train station
[Show all things to do >](#)
- Discover the city by a theme
[Show tour >](#)

- Restaurants
Lupa - Tastes of Rome
[Show all restaurants >](#)
- Shopping
rePop - Vintage clothing and collectables
[Show all shops >](#)
- How to get around
Transportation possibilities >

Hotels, cars and more

Feel at home when away
[Book a hotel >](#)

[Explore your destination your way](#)

To and from the airport
[Arrange transportation >](#)

[Park at the airport](#)

Framing

Small Commitments

Perceived Effort

Anticipation



Reasons why

Soft CTA's

Reduce mental effort

Social Proof

Checklist for your flight to New York

Dear Joris,
Take a minute to make the most of your trip



Don't forget

Your passport

Valid until at least 15 Oct 2012
An emergency passport is not accepted in the USA.

ESTA authorization

Everybody traveling to the United States needs it

[Request it here](#)

Special Diet or Allergies?

[Check our special menu's >>](#)

Your flight

✈ AMS - NY
KL636
1 Oct 2012
02:00 PM

✈ NY - AMS
KL636
8 Oct 2012
11:00 AM

Reservation number
3829389v

[Check status >>](#)

[Change or cancel >>](#)

Save time and money

Upgrade baggage online

Baggage over 20KG?
Save 20% by upgrading online

[Check upgrade fees](#)

12% of travelers discover excess baggage at the airport.

Check in online

And save up to 1 hour time at the airport

[Check in online](#)

Check in from 30 SEP 02:00 PM

35% of our travelers checks in online

TRIGGER BOOSTERS

- * trek aandacht door beweging, mensen, opvallende kleuren of vormen
- * gebruik zo min mogelijk tekst
- * voeg een ongebruikelijk woord of beeld toe (bizarreness effect)
- * benoem het gewenste gedrag letterlijk (voeg toe aan mand, klik hier)
- * geef urgentie (nu of nooit, laatste kans)

“Elke motivatie-booster die je toevoegt, gaat ten koste van ability”

— BUYERMINDS

reasons why
Som op waarom ik een bepaalde actie zou moeten ondernemen. Vinkjes helpen.

anchoring
Als je eerst reusachtige bedragen laat zien, vallen de bedragen die daarop volgen reuze mee.

anticipation
Help mensen om zich het resultaat voor te stellen. Creer voorpret.

decoy
Voeg een gelijk broertje toe en stuur de voorkeur naar het moete broertje.

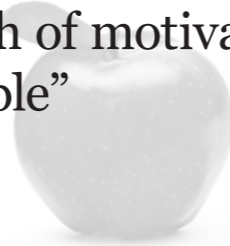
perceived value
Betaling van waarde wordt o.a. bepaald door de moeite die ik zelf ergens heb ingestoken of de moeite die jij als aanbieder zichtbaar hebt gedaan.

“Mensen kiezen niet uit opties, maar uit beschrijvingen van opties”

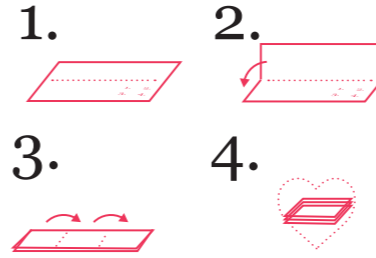
— TVERSKY

“Put hot triggers in the path of motivated people”

— BJ FOGG



FOLDING INSTRUCTIONS



MOTIVATION BOOSTERS

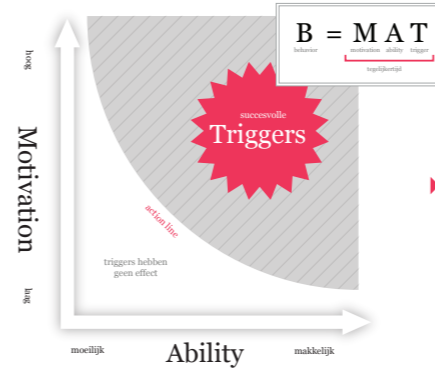
sociaal bewijs
Laat zien dat anderen zoals ik hetzelfde doen. Escorte gestalten en authentieke voorbeelden als quotes maken het geloofwaardig.

schaarste
Laat zien dat de tijd beperkt is of dat de voorraad kempt.

autoriteit
De mening van een derde, vertrouwde of deskundige partij komt veel beter binnen dan hetgenen je over jezelf zegt.

commitment
Wie A zei, wil ook B zeggen. Vraag eerst om een kleine commitment. “Check beschikbaarheid” is beter dan “bestel nu”.

perceived value
Neemt toe naarmate je mensen meer laat investeren. Neemt ook toe wanneer je laat zien hoeveel jij hebt geïnvesteerd.



TRIGGER STRATEGIES

Kies een trigger strategie:

- * wek nieuwsgierigheid op met de belofte van direct antwoord
- * communiceer een duidelijk voordeel
- * stel een simpele ja-nee-vraag
- * sluit aan bij een bestaande journey

ABILITY BOOSTERS

help mij anticiperen
maak toekomstig gebruik zichtbaar / presenteer als onderdeel van routine / geef aan welk product het vervangt

help mij kiezen
minder keus / minder opties tegelijk / default en pre-filling / nudging (meest gekozen) / extreme aversion

help mij samenstellen
uitleg bij elke stap / liever niet meer dan 3 keuzes per stap / feedback na elke stap / kassabon houdt alles bij / forgiveness / geen afleiding

help mij beslissen
barrières wegnemen / benadruk dat ik er weer onderuit kan / volledige informatie op één plek / bekrachtig keuzes door positieve feedback

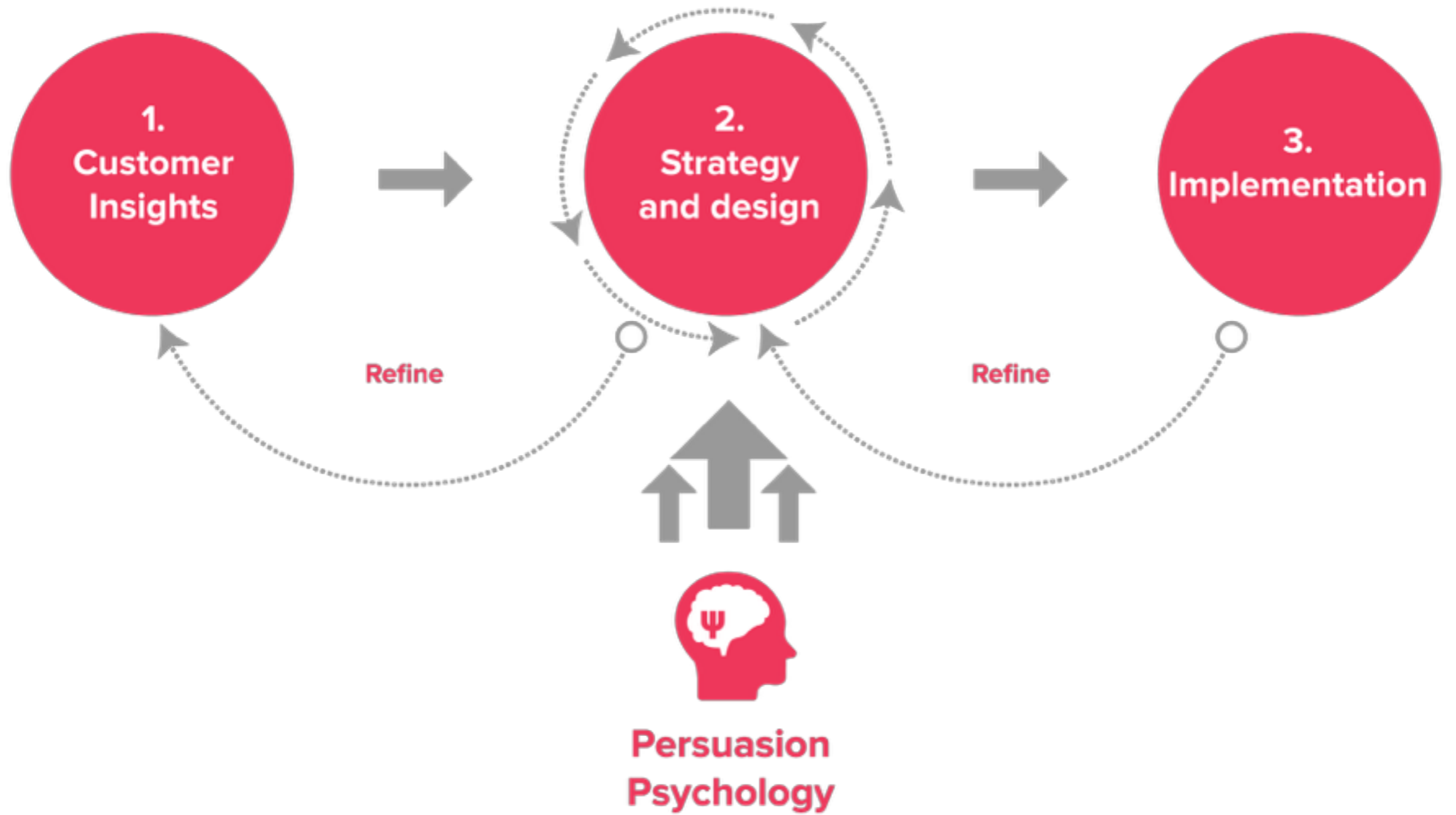
bespaar mij tijd
don't make me think (vermijd creatieve woordspelletjes) / don't make me calculate / minder woorden (jenga principe) / familiarity

DIT BOEKJE IS VAN
BUYERMINDS
SAMENGESTELD DOOR





Klantinzicht



Waar moeten we naar op zoek?

**Informatie
behoeften**



Boosters



Barriers



Voorbeelden informatiebehoeftes

- Wanneer heb ik het in huis?
- Past het?
- Krijg ik garantie?
- Van wie koop ik dit eigenlijk?
- Kan ik gemiste lessen inhalen?



Voorbeelden barrières

- Is het ergens anders misschien goedkoper?
- Vertrouw levertijd niet
- Voelt te duur
- Is het wel echt?



Voorbeelden boosters

- Verzending is gratis
- Ik profiteer maximaal van een actie
- Ik kan het gratis retourneren
- Ik voel me begrepen



Multi-angle approach



Thinking aloud user tests



Online Survey



Interviews



Social media listening



Web analytics

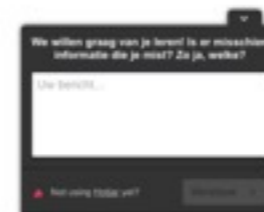


Chatlogs

Brand A Brand B



Competitive analysis



Intercept questions

Methoden die ik ga bespreken

Intercept

Survey bestaande klanten

Thinking aloud

#1 Intercept

Productpagina, na 7 seconden (informatiebehoefte)

The screenshot displays a product page for 'Hanglamp Sem - wit/koper' on the Leen Bakker website. The page layout includes a header with the Leen Bakker logo, a search bar, and a shopping cart icon showing 0 items for a total of 0.00. The breadcrumb trail is 'Home > Woonaccessoires > Verlichting > Hanglamp Sem - wit/koper'. The product title is 'Hanglamp Sem - wit/koper'. The price is prominently displayed as 79.99. A large orange notification box is overlaid on the right side of the page, containing the text: 'Mis je misschien informatie over dit product? Zo ja welke?' followed by a text input field labeled 'Uw bericht...'. At the bottom of the notification box, there is a link 'Not using Hotjar yet?' and a 'Verstuur >' button. The product image shows a white and copper hanging lamp with a glass globe. A 'Vergroot' (Zoom) button is visible below the image. The notification box is positioned over the right side of the product image and the price area.

Salesfunnel, bij exit mouse

(barrières)



The image shows a screenshot of an exit-intent survey form. The form has an orange background and a white text input field. The text on the form is as follows:

We willen van je leren!
1 **Waarom ga je niet verder met bestellen?**

Uw bericht...

Not using [Hotjar](#) yet?

Verstuur >

Bedanktpagina

(boosters)

Dankjewel!
1. Waarom heb je voor ons gekozen?

Uw bericht...

 [Not using Hotjar yet?](#)

Verstuur >

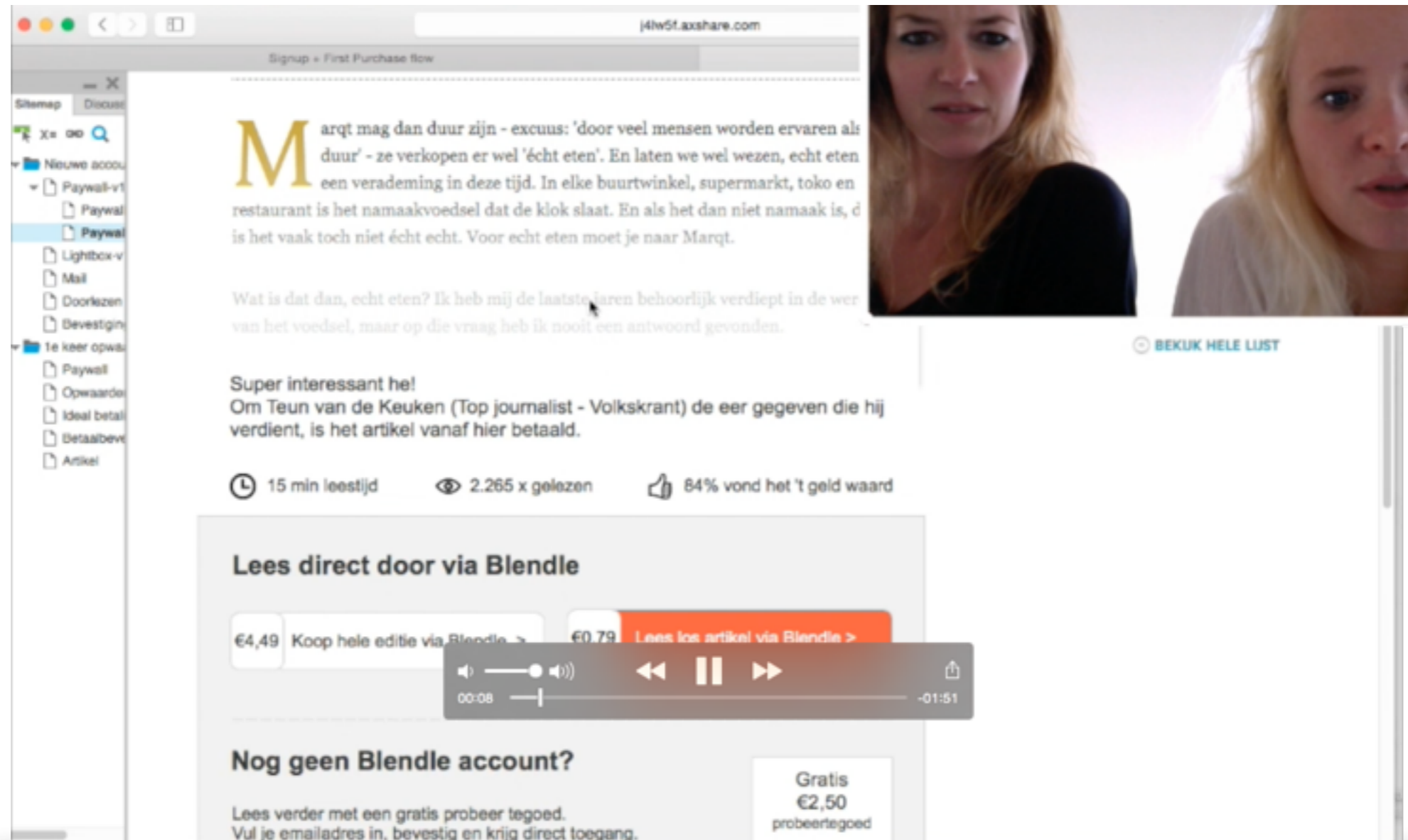
#2 Survey bestaande klanten

Vragen aan bestaande klanten

- Waarom heb je het gekocht?
- Kun je bedenken wat redenen waren waarom je het misschien bijna niet gedaan had?
- Kun je je voorstellen waarom anderen het niet wilden doen?
- Wat had je graag vooraf willen weten?

#3 Thinking aloud

Thinking aloud



The screenshot shows a web browser window with the URL `j4hw5f.axshare.com`. The page title is "Signup + First Purchase flow". The main content is an article about "Marqt" with a large "M" at the start of the first paragraph. The text discusses the experience of eating at Marqt and the concept of "echt eten" (real eating). Below the article, there is a section titled "Super interessant he!" and a "Lees direct door via Blendle" section with two buttons: "Koop hele editie via Blendle" for €4,49 and "Lees los artikel via Blendle" for €0,79. A video player overlay is visible in the foreground, showing a progress bar at 00:08 and a volume icon. To the right of the video player, there is a button that says "BEKUK HELE LUST".

Marqt mag dan duur zijn - excuus: 'door veel mensen worden ervaren als duur' - ze verkopen er wel 'écht eten'. En laten we wel wezen, echt eten is een verademing in deze tijd. In elke buurtwinkel, supermarkt, toko en restaurant is het namaakvoedsel dat de klok slaat. En als het dan niet namaak is, dat is het vaak toch niet écht echt. Voor echt eten moet je naar Marqt.

Wat is dat dan, echt eten? Ik heb mij de laatste jaren behoorlijk verdiept in de wereld van het voedsel, maar op die vraag heb ik nooit een antwoord gevonden.

Super interessant he!
Om Teun van de Keuken (Top journalist - Volkskrant) de eer gegeven die hij verdient, is het artikel vanaf hier betaald.

🕒 15 min leestijd 👁 2.265 x gelezen 👍 84% vond het 't geld waard

Lees direct door via Blendle

€4,49 Koop hele editie via Blendle > €0,79 Lees los artikel via Blendle >

Nog geen Blendle account?

Lees verder met een gratis probeer tegoed. Vul je emailadres in, bevestig en krijg direct toegang.

Gratis €2,50 probeertegoed

BEKUK HELE LUST

Thinking aloud (Ekobaby, China)



A screenshot of the Ekobaby website in Chinese. The browser window shows several tabs, including 'Ekobaby_淘...'. The website has a blue header with a navigation menu: '首页 / 关于我们 / 产品中心 / 新闻资讯 / 积分商城 / 源自荷兰 / AC配方上市 / 联系我们'. Below the header, there's a banner with '荷兰原装进口' (Original Imported from Holland) and 'Made in Holland'. The main content area features images of various Ekobaby baby formula cans and a smiling baby. A video player is visible in the bottom right corner, showing two people. The footer contains sections for '新闻中心' (News Center) and '产品推荐' (Product Recommendations).

Thinking aloud tips

- Niet langer dan 10 minuten per journey
- Duo's
- Zo min mogelijk instructies

Methoden die we niet gebruiken

Eye tracking

Kwantitatieve surveys (NPS, tevredenheid)

How likely is it that you would recommend our company to a friend or colleague?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



0 = unlikely, 10 = very likely

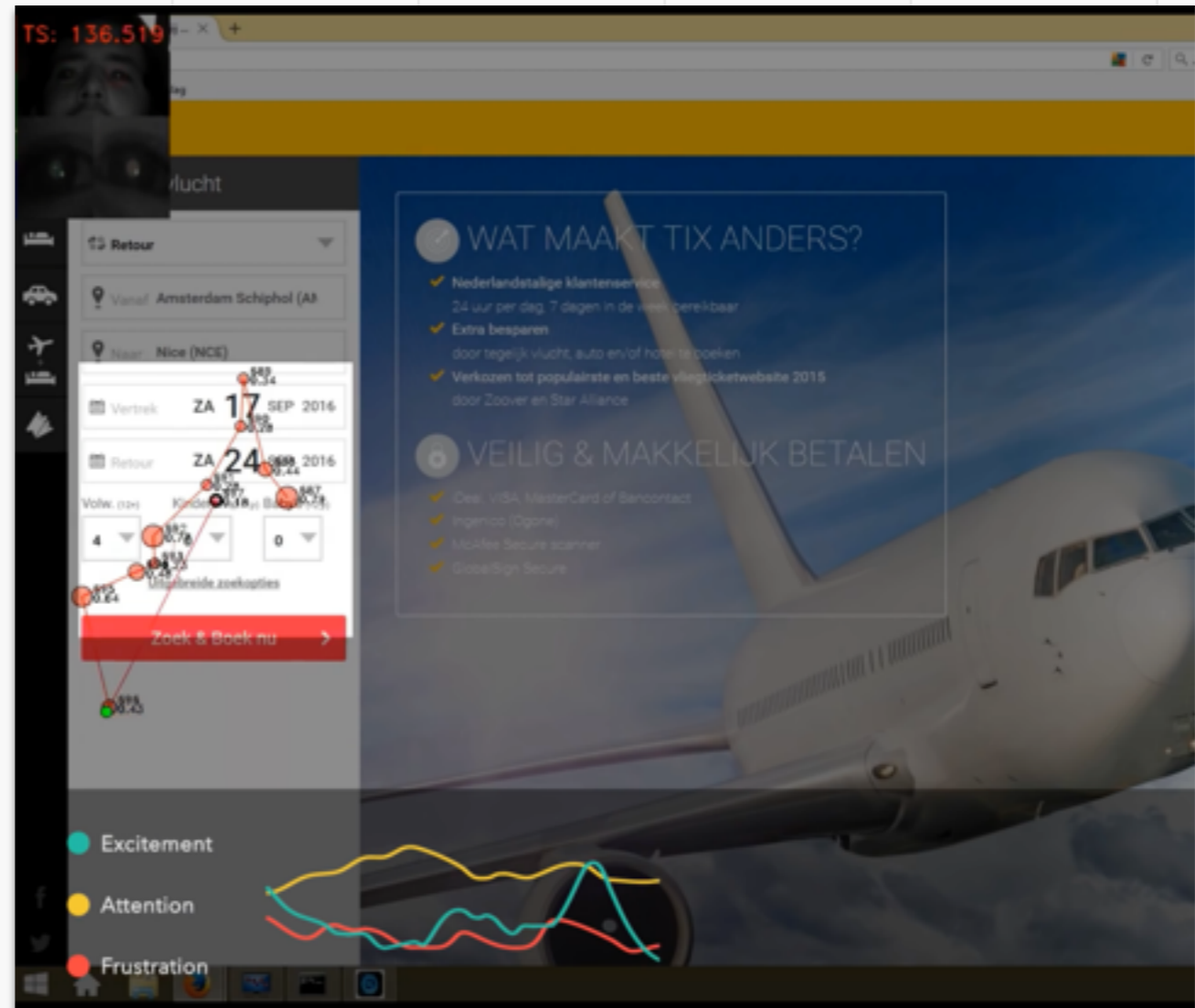


Rol van neuro

Wat kan neuro toevoegen

Onbewuste barrières

Onbewuste boosters



5 Tips voor maximale ROI

Maximaliseer ROI van Research

- 30-50% van totaal design budget
- 2-4 weken knallen
- voorkom onderzoeksfetisjisme (bijv. eindeloze segmentaties)
- focus op infoneeds/boosters/barriers
- Hotjar

Schaamteloze Promotie

- Projectmanagers
- Persuasion designers
- Senior researcher
- Webanalist
- Developer

joris@buyer minds.nl



Dank

joris@buyer minds.nl

BUYER MINDS
persuasion design