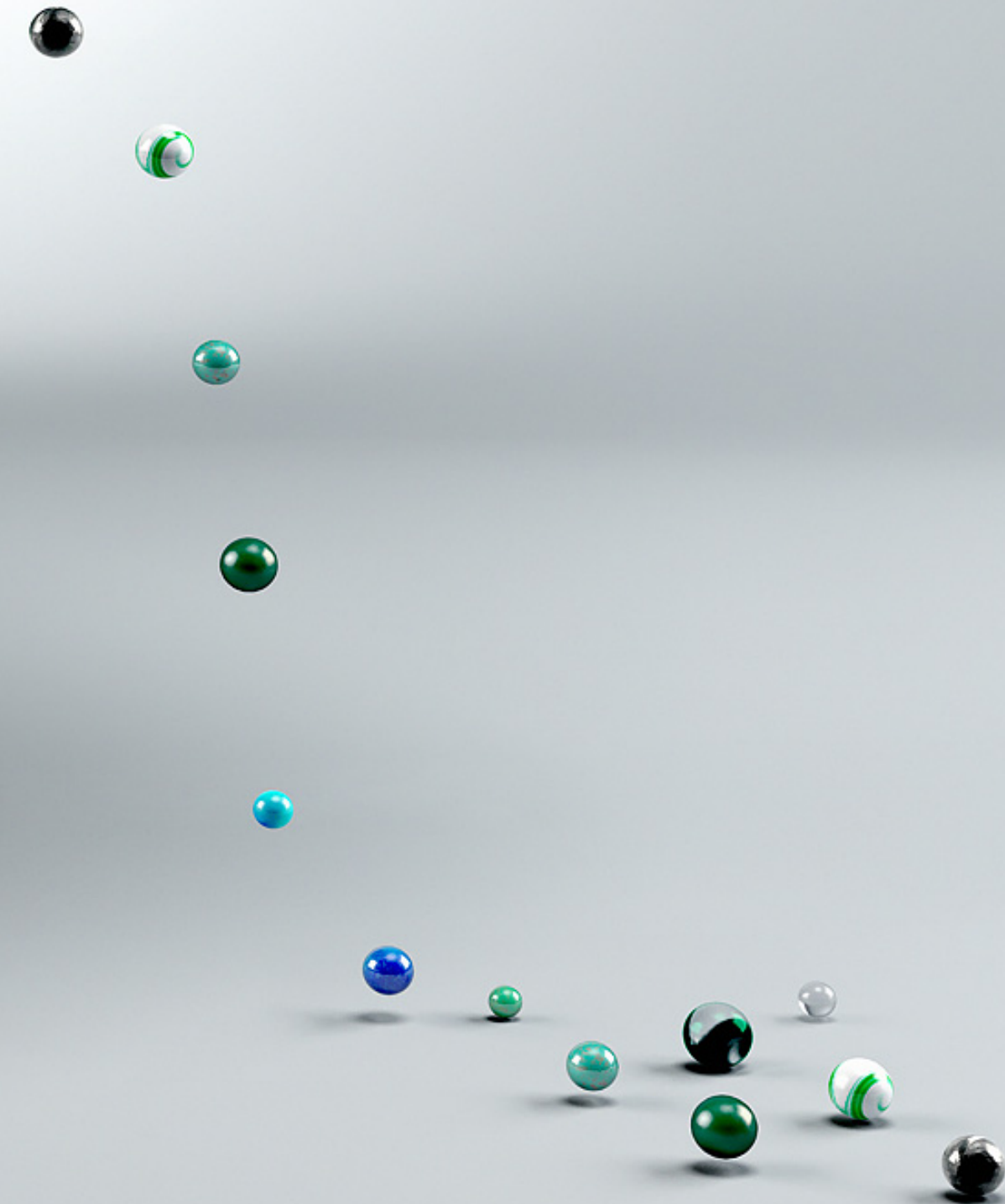


PERFORMANCE FLUENCY



PERFORMANCE FLUENCY

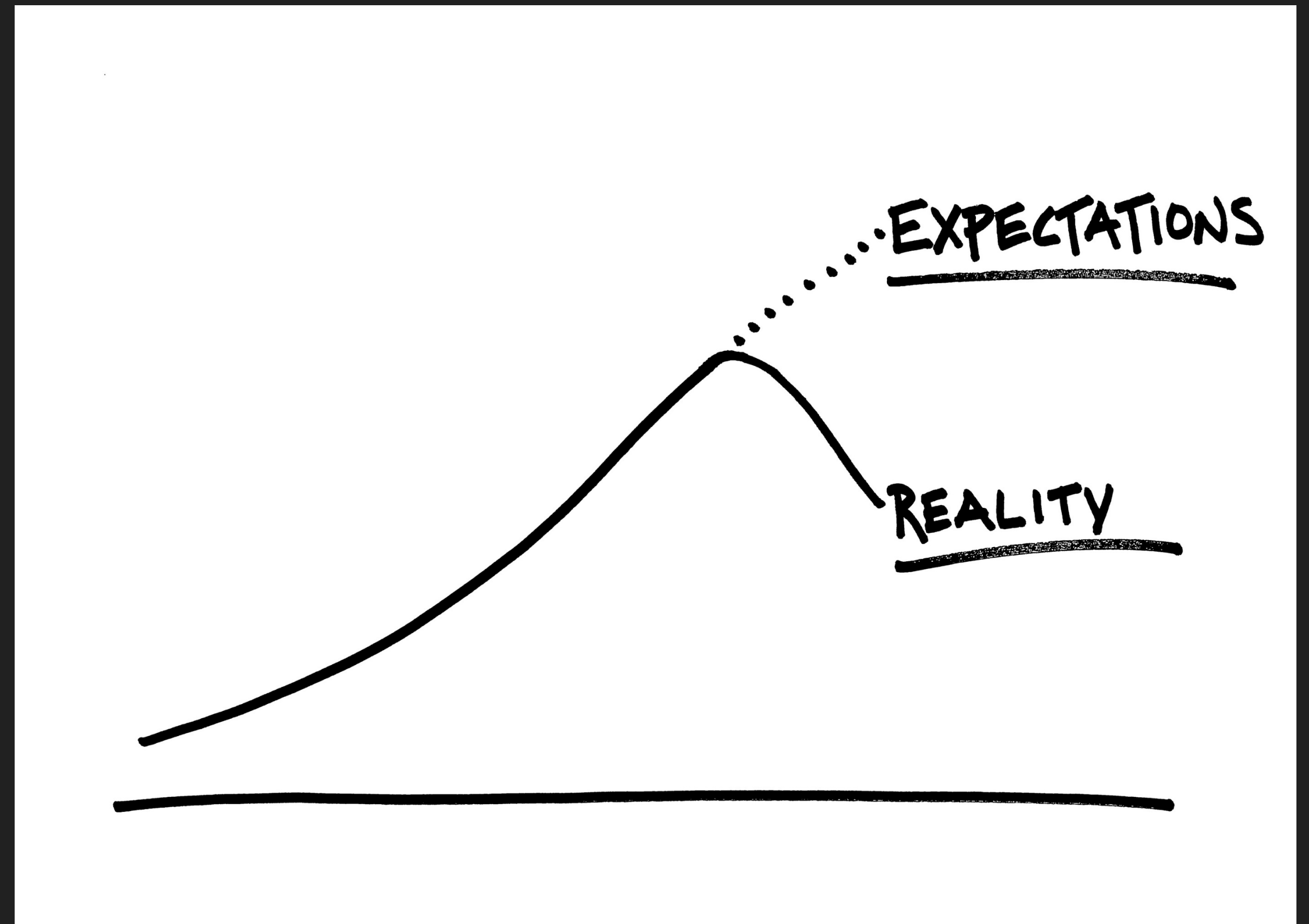
De wetenschap achter ervaring en verwachting

INTRODUCTIE

WAT IS PERFORMANCE FLUENCY?

GEHEUGEN EN FRUSTRATIE

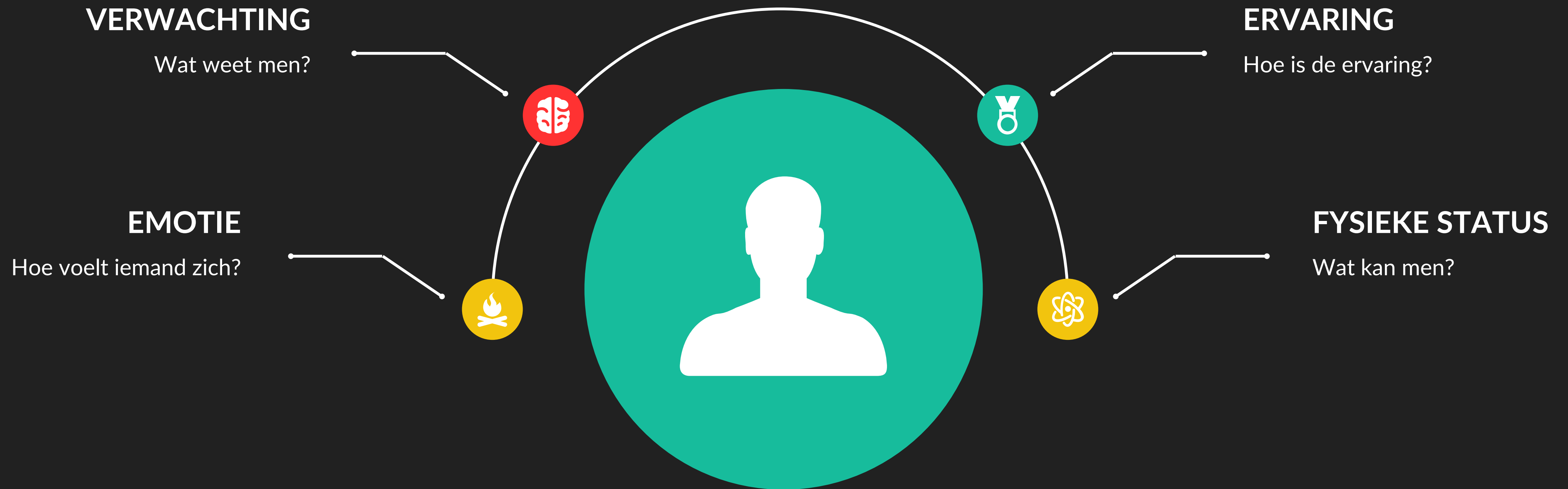
CASES



WAT IS PERFORMANCE FLUENCY?

De wetenschap achter ervaring en verwachting

De mate van vloeiendheid
om een taak succesvol uit te voeren.



GEHEUGEN

Vershil in geheugen



EXPLICIE T GEHEUGEN

- Expliciet geheugen is een soort langetermijngeheugen.
- Opgeslagen kennis kan bewust worden opgeroepen of herbeleefd.
- Het kan worden onderscheiden in twee deelvormen,
Het semantisch geheugen ($1+1=2$)
Het episodisch geheugen (eerste zoen).

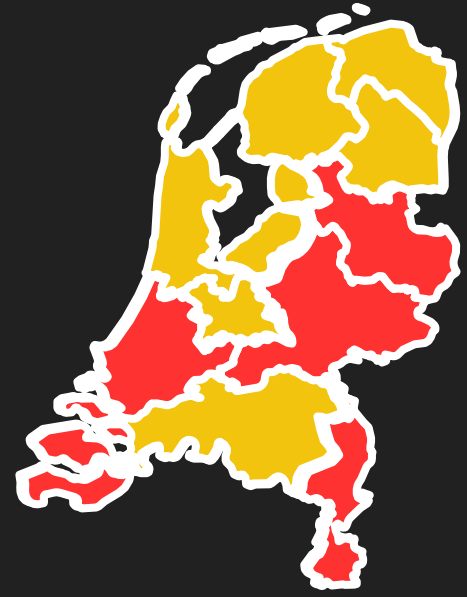


IMPLICIET GEHEUGEN

- Impliciet geheugen is ook een soort langetermijngeheugen.
- Niet direct sprake van bewuste beleving van opgeslagen kennis.
- Komt vooral tot uiting in beter presteren in bepaalde taken na herhaalde oefening (zoals leren fietsen of tennissen) of na eerdere kennismaking met bepaald stimulusmateriaal.

WIE WEET...

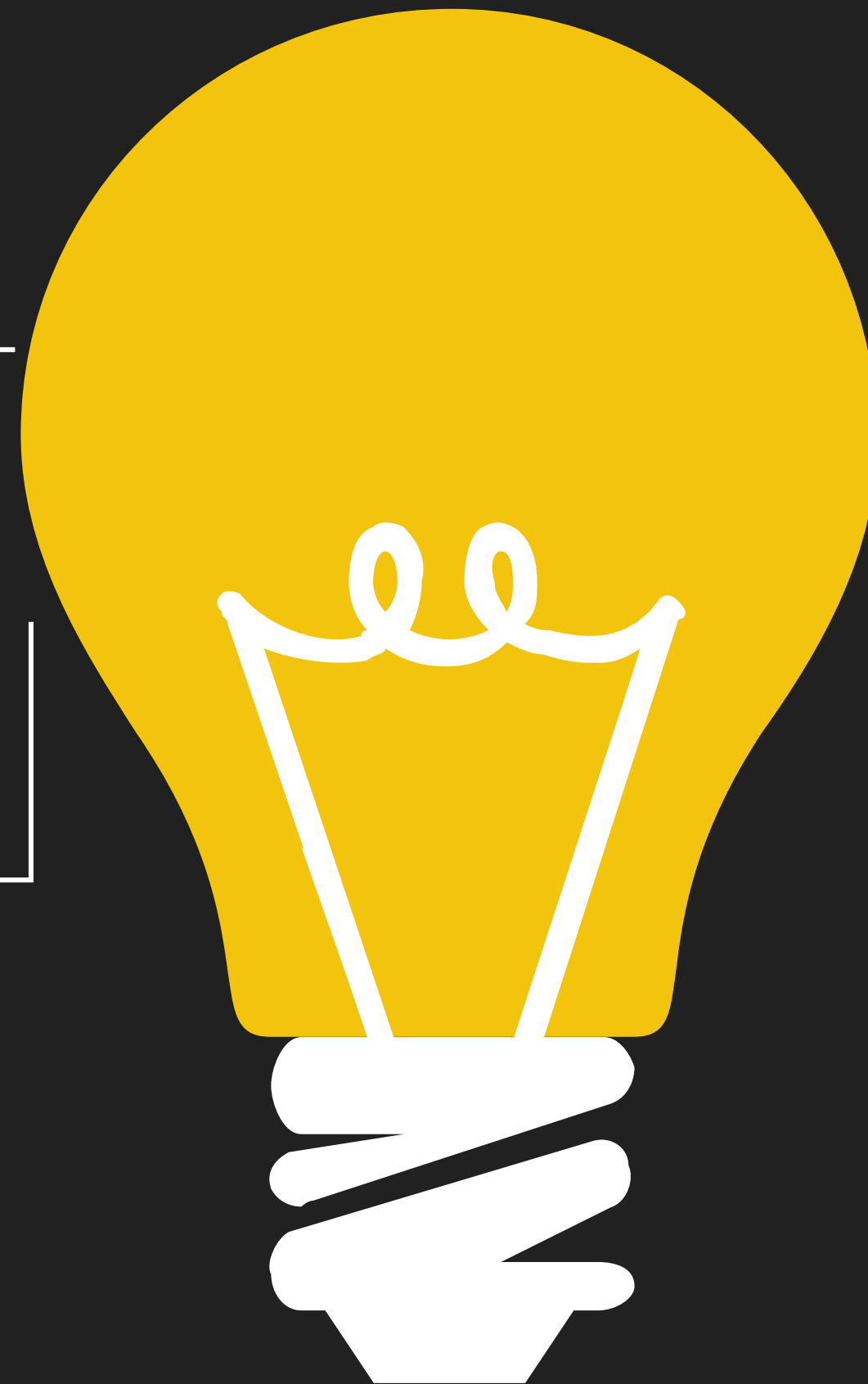
Geheugen



WAT DE HOOFDSTAD
IS VAN UTRECHT?



WAAR JE VOOR HET EERST
HEBT GEZOEND?



WIE CLEOPATRA IS?



WAT JE GISTERAVOND
HEBT GEGETEN?

IMPLICIETE GEHEUGEN

Wie kan er een voorbeeld geven?



FRUSTRATIE

Geheugen



Men wordt bellemmerd in het bereiken van zijn doel.

De fluency in het proces neemt af.

De ervaring en verwachting zijn niet overeengekomen.

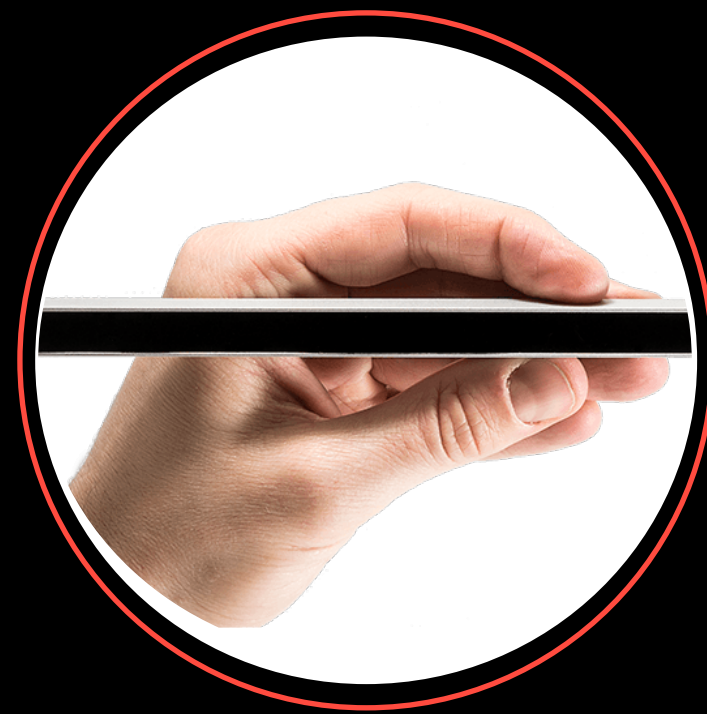
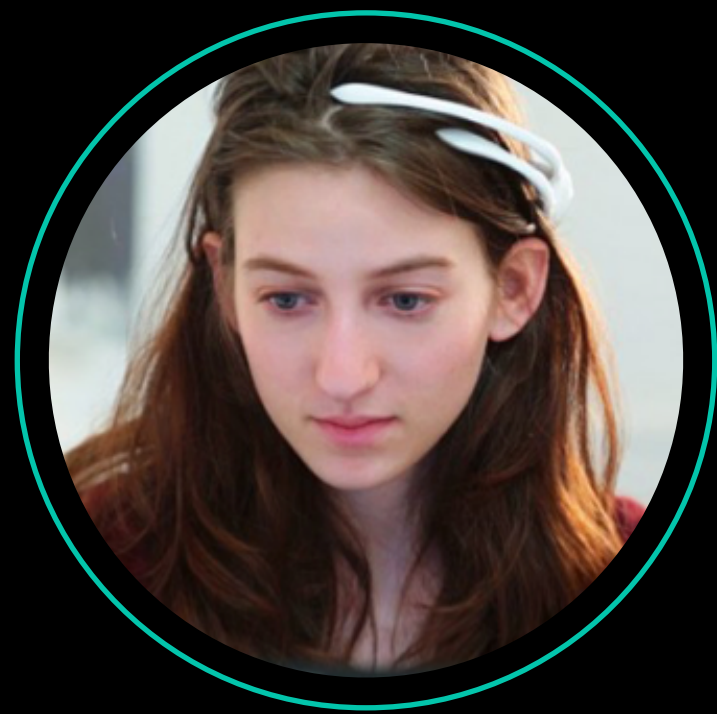
Het stressvolle gevoel wat dan wordt ervaren, noemt men frustratie.

A close-up photograph of a man with short brown hair and a light beard, wearing a white button-down shirt. He has black-rimmed glasses perched on his forehead. He is looking intently at a laptop screen, which is partially visible in the lower-left foreground. The background is dark and out of focus. A teal-colored graphic element, a trapezoid pointing to the right, is overlaid on the left side of the image.

CASES

NEUROMARKETING RESEARCH

Evidence based insights in subconscious customer experience



EEG

Scan brain activity to measure emotions. Unbiased analytics showing frustration, engagement and excitement.

EYETRACKING

Tracks focus and attention reference points

PSYCHOLOGICAL ANALYSIS

Elucidate findings to describe behaviour from social- and neuro psychological perspective



TS: 234.219

bookings/56ea74d3a52d2f6bcbe1b016/passengers

Zoeken



Klantenservice

gegevens > 2. Extra's > 3. Afrekenen

easyJet

Amsterdam Schiphol 17/09 – Nice 24/09
Retour

[Vluchtdetails](#)

Contactgegevens hoofdboeker

Hoofdboeker is Kees pietjes

Stratnaam

Postcode

Nederland

Telefoon mobiel

Email

Factuurgegevens gelijk aan contactgegevens

[Kortingscode verzilveren](#)



Vragen?
0900 - 88 01

7 dagen per week, 24 uur per dag
€ 0,45 p/m. max € 22,50



Veilig & makkelijk betalen

- ✓ met iDEAL, VISA, MasterCard of Bancontact
- ✓ via Ingenico (Ogone)
- ✓ McAfee Secure
- ✓

Frustratie neemt toe wanneer het laden langer duurt dan verwacht.

Wanneer de participant kijkt of de resultaten inmiddels geladen zijn, wordt de frustratie erger als blijkt dat dit nog niet is gebeurd.

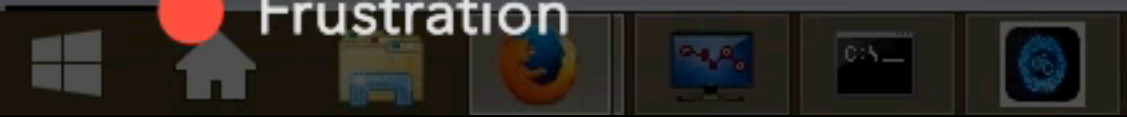
Wanneer niet direct duidelijk is waarom een bepaalde vlucht wordt aanbevolen, is een verhoging in frustratie te zien. De bezoeker verwachtte namelijk een aanbeveling op prijs.

- Excitement
- Attention
- Frustration

Altijd veilig

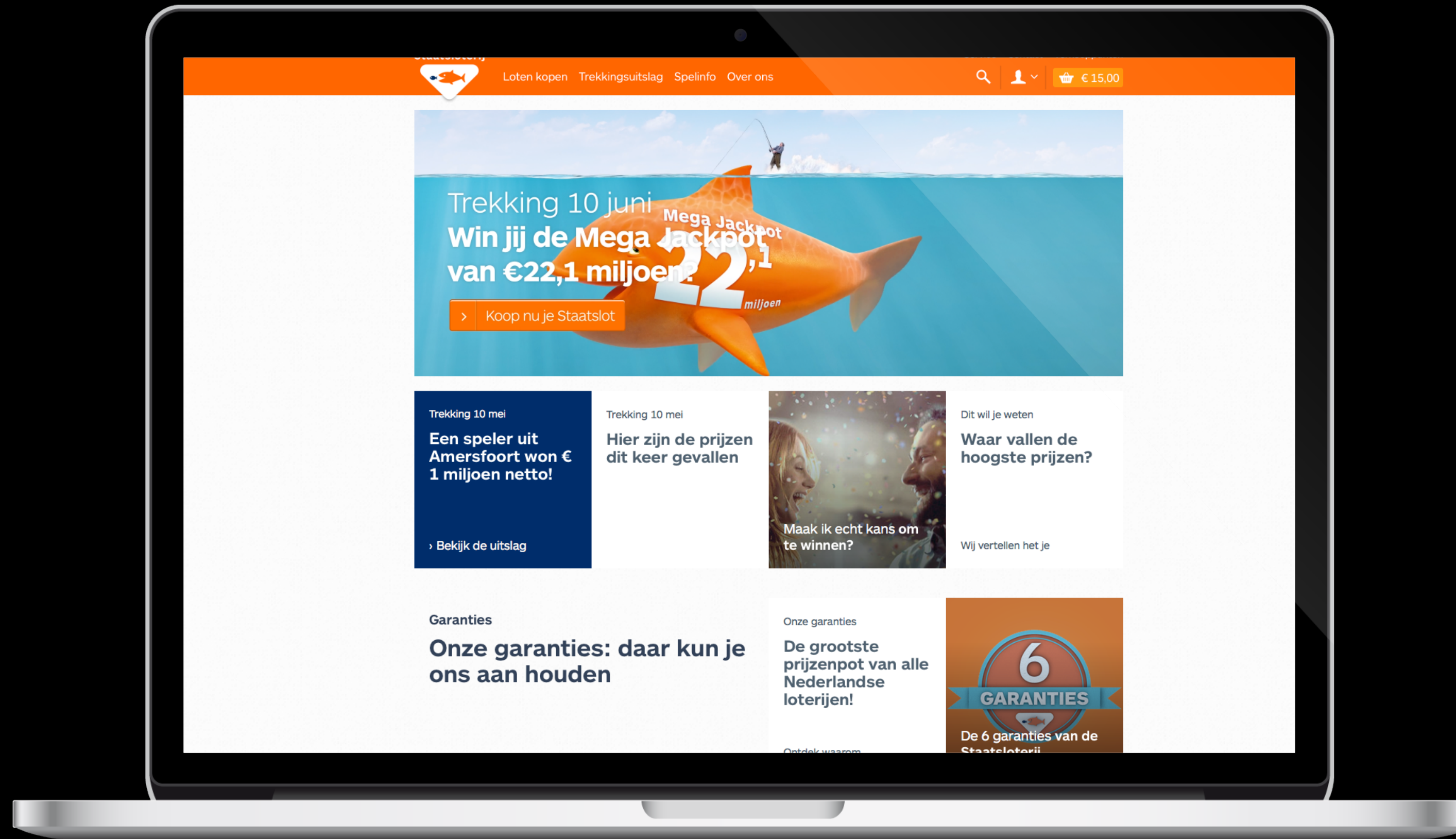


Mijn accepteren



EXAMPLE CASE

Dutch State Lottery



EXAMPLE CASE

Dutch State Lottery

The screenshot shows the Dutch State Lottery website's login and registration interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Loten kopen', 'Trekkinguitslag', 'Het spel', 'Acties', 'Service', 'Mijn Staatsloterij', and 'Winkelmandje'. Below this, a progress bar indicates four steps: 1 Inloggen, 2 Gegevens, 3 Betalen, and 4 Bevestigen. The 'Inloggen' section on the left contains input fields for 'Gebruikersnaam' and 'Wachtwoord', with an 'Inloggen' button. The 'Inschrijven' section on the right includes a note: 'Speel je voor het eerst online? Dan hebben we een paar gegevens van je nodig.' and a 'Verder' button. At the bottom, there are links for 'Inloggegevens vergeten?' and 'Snel inschrijven met je klantnummer'.

The screenshot shows the registration form on the Dutch State Lottery website. The header includes the 'Staatsloterij' logo and navigation links for 'Loten kopen', 'Trekkinguitslag', 'Spelinfo', and 'Over ons'. There are also links for 'Service', 'Contact', and 'Verkooppunten', along with a search icon and a shopping cart icon showing '€ 18,00'. Below the header, there are three checkmarks: 'Grootste prijzenpakket van Nederland', 'Ontvang je lotnummer per e-mail', and 'Snel en veilig betalen'. The main heading is 'Leuk dat je meespeelt'. Below this, there is a link: 'Heb je al een account? [Log dan hier in](#)'. The registration form consists of several fields: 'Voornaam', 'Tussenvoegsel & achternaam' (split into 'Tussenvoegsel' and 'Achternaam'), 'Geboortedatum', 'Postcode & huisnummer' (split into 'Postcode', 'Huisnummer', and 'Toevoeging'), 'IBAN (rekeningnummer)', 'E-mailadres', and 'Wachtwoord'. There are also checkboxes for 'Ik ontvang trekkinguitslagen en aanbiedingen van de Nederlandse Staatsloterij.' and a 'Verder' button at the bottom right.

EXAMPLE CASE

Dutch State Lottery



 Old version

EXAMPLE CASE

Dutch State Lottery

The screenshot shows the Dutch State Lottery website's login and registration interface. The navigation bar at the top includes links for 'Loten kopen', 'Trekingsuitslag', 'Het spel', 'Acties', 'Service', 'Mijn Staatsloterij', and 'Winkelmandje'. Below the navigation bar, there are four steps: '1 Inloggen', '2 Gegevens', '3 Betalen', and '4 Bevestigen'. The 'Inloggen' section has a form with 'Gebruikersnaam' and 'Wachtwoord' fields, and an 'Inloggen' button. The 'Inschrijven' section has a text prompt: 'Speel je voor het eerst online? Dan hebben we een paar gegevens van je nodig.' and a 'Verder' button. At the bottom, there are links for 'Inloggegevens vergeten?' and 'Snel inschrijven met je klantnummer'.

This screenshot is identical to the previous one, but the 'Inschrijven' section is highlighted with a dashed black border. The text prompt in the registration section is: 'Speel je voor het eerst online? Schrijf je dan nu in, dit duurt slechts 2 minuten.'

EXAMPLE CASE

Dutch State Lottery



- Improved expectation management
- Old version

EXAMPLE CASE

Dutch State Lottery

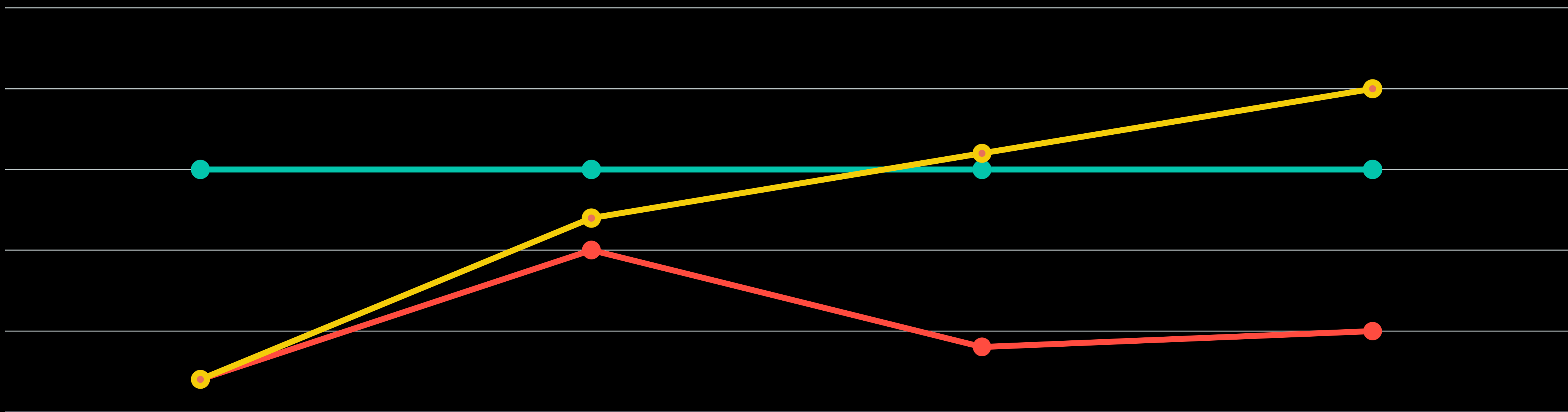


+16%

- Improved expectation management
- Old version

PERFORMANCE FLUENCY

Optimize frustration points for higher conversion



PAGE EXITS

Homepage: 10%
Category page: 20%
Product page: 40%
Check out: 15%

Real time frustration
Subconscious frustration per page

Accumulated frustration
Frustration build up

THRESHOLD
Accumulated frustration leads to exit

Brainengineers:

NEUROMARKETING INSIGHTS



Roderick Reichenbach

Managing Partner / Founder

+31 6 50 84 84 36

roderick@braingineers.com