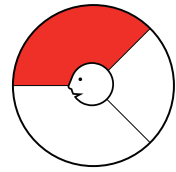


Klantvoordelen



Vragenlijst

Klantvoordelen beschrijven de resultaten en de voordelen waar je klanten naar op zoek zijn. Sommige voordelen zijn een vereiste, worden verwacht of zijn gewenst door klanten en andere zullen hen verrassen. Voordelen kunnen een functioneel nut of sociaal gewin inhouden, of leiden tot positieve emoties of kostenbesparingen.

De volgende lijst met vragen kan je helpen na te denken over verschillende mogelijke klantvoordelen:

- 1.** Met welke besparingen zullen je klanten tevreden zijn? Aan welke besparingen wat betreft tijd, geld en inspanningen hechten zij waarde?
- 2.** Welk kwaliteitsniveau verwachten zij en waarvan zien zij graag meer of minder?
- 3.** Op welke manier spreken je huidige waardeproposities je klanten aan? Welke specifieke kenmerken stellen zij op prijs? Welke prestaties en welke kwaliteit verwachten zij?
- 4.** Welke aspecten zouden de taken of het leven van je klanten gemakkelijker maken? Zou de leercurve minder steil kunnen zijn, zouden er meer diensten kunnen worden aangeboden of zouden de aanschaf- en/of beheerkosten omlaag kunnen?
- 5.** Welke positieve sociale gevolgen wensen je klanten? Wat zorgt ervoor dat ze er goed uitzien? Wat vergroot hun macht of verbetert hun status?
- 6.** Waar zijn klanten het meest naar op zoek? Zijn ze op zoek naar een goed ontwerp, garantiebepalingen, specifieke of juist meer features?
- 7.** Waar dromen klanten van? Wat streven zij na of wat zou voor hen een grote opluchting zijn?
- 8.** Wanneer beschouwen je klanten iets als een succes of een mislukking? Hoe meten zij prestaties en kosten?
- 9.** Hoe kun je de waarschijnlijkheid vergroten dat je klanten een waardepropositie omarmen? Wensen zij lagere kosten, minder investeringen, minder risico's of betere kwaliteit?