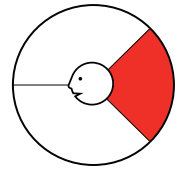


Klanttaken



Vragen

Taken beschrijven de dingen die je klanten proberen te doen in hun werkzame of persoonlijke leven. Klanttaken kunnen de taken zijn die zij proberen uit te voeren en af te ronden, de problemen die zij proberen op te lossen, of de behoeften waarin zij proberen te voorzien.

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

- 1.** Waar moet je klant absoluut realiseren? Welke dingen kunnen je klant helpen om deze belangrijke taak te vervullen?
- 2.** Wat zijn de verschillende contexten waarin je klanten zich kan bevinden? Hoe veranderen hun activiteiten en doelstellingen in deze verschillende contexten?
- 3.** Wat wil je klant bereiken waarvoor interactie met anderen nodig is?
- 4.** Welke taken proberen je klanten te vervullen in hun werk of persoonlijke leven? Welke functionele problemen proberen je klanten op te lossen?
- 5.** Zijn er problemen waarvan je denkt dat je klanten die hebben maar waarvan zij zich zelf nog niet bewust zijn?
- 6.** Aan welke emotionele behoeften proberen je klanten te voldoen? Welke taken, indien voltooid, zou de gebruiker een gevoel van voldoening geven?
- 7.** Hoe wil je klant door anderen worden gezien? Wat kan je klant zelf doen zodat hij op deze manier wordt gezien?
- 8.** Hoe wil je klant zich voelen? Wat moet je klant doen om zich zo te voelen?
- 9.** Houd de interactie van je klanten met jouw product of dienst tijdens de gehele levensduur bij. Welke ondersteunde taken komen tijdens de levensduur naar voren? Neemt de gebruiker tijdens dit proces een andere rol aan?