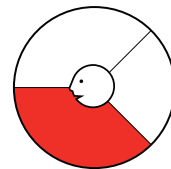


Klantpijnpunten



Vragenlijst

Pijnpunten zijn die dingen waar je klanten zich aan ergeren voor, tijdens en na het uitvoeren van een taak of die hen zelfs verhinderen om die taak uit te voeren. Pijnpunten beschrijven ook risico's, zoals een mogelijk slecht resultaat, gerelateerd aan een slechte uitvoering of het helemaal niet uitvoeren van de taak.

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

- 1.** Hoe omschrijven jouw klanten het begrip 'te duur'? Betekent het voor hen dat het te veel tijd kost, te veel geld kost of te veel inspanning vergt?
- 2.** Wanneer voelen jouw klanten zich ontevreden? Wat zijn hun pijnpunten, ergernissen, en wat bezorgt hen hoofdpijn?
- 3.** Op welke manier presteren je huidige waardeproposities niet goed genoeg in de ogen van je klanten? Welke features ontbreken er? Zijn er problemen met prestaties of functioneert iets niet?
- 4.** Wat zijn de voornaamste problemen en uitdagingen waar je klanten mee te maken krijgen? Weten zij hoe bepaalde dingen werken, hebben zij moeite om bepaalde dingen voor elkaar te krijgen of hebben zij geen zin om bepaalde taken uit te voeren en is daar een reden voor?
- 5.** Met welke negatieve sociale gevolgen hebben je klanten te maken en waar zijn zij bang voor? Voor gezichtsverlies, of een afname van hun macht, vertrouwen of status?
- 6.** Welke risico's boezemen je klanten angst in? Zijn zij bang voor financiële, sociale en technische risico's, of vragen zij zich af wat er verkeerd zou kunnen gaan?
- 7.** Waar liggen je klanten 's nachts wakker van? Welke grote problemen en zorgen hebben zij?
- 8.** Welke fouten maken je klanten bijna allemaal? Gebruiken zij een bepaalde oplossing op de verkeerde manier?
- 9.** Wat weerhoudt je klanten ervan om een bepaalde waardepropositie te omarmen? Zijn er investeringskosten vooraf, een steile leercurve of andere hindernissen?