

## Appendix

Appendix to the report: Exploring opportunities for personal sales and aftersales video:  
From selling car repairs to motivating an active recovery in physiotherapy

1. Marketing mix elements	2
2. Sub-research questions	3
3. Interview guides for benefit research	4
4. Context mapping tasks	7
5. Context mapping tasks completed by interviewees	9
6. Transcripts of benefit research interviews	32
7. Codebooks of benefit research	116
8. Categorization and iteration of benefits	272
9. Detailed context factors	282
10. Context free values	284
11. Longlist of ideas	288
12. Pre-direction selection	293
13. Detailed directions	297
14. Direction phase transcripts	326
15. Concept phase transcripts	369
16. Interview guides for the pilot	385
17. Transcripts of pilot interviews	387
18. Codebook of pilot interviews	411
19. Translations of quotes	425
20. Reaction by NEN	439

## Appendix 1

### Personeel

Alle leden van de DMU van Paratus zijn aandeelhouder in het bedrijf. Gecombineerd met het feit dat Paratus een zeer platte organisatie structuur heeft, betekend dit dat het bedrijf snel schakelen bij opkomende kansen en heeft ieder personeelslid een grote eigen verantwoordelijkheid en (beslissings-)vrijheid. Tot slot zorgt het eigenaarschap ervoor dat de werknemers optimaal gemotiveerd zijn om hard te werken. Doorwerken tijdens avonden is geen uitzondering. Het ethos luidt dan ook; hard werken werp zijn vruchten af.

Een ander aspect van het personeel is dat zij, door hun achtergrond, alle affiniteit en diepgaande kennis hebben van de autobranche.

### Proces

Paratus is zeer specifiek in wat er gedocumenteerd wordt. Enerzijds worden core processes , met name de technische kant en de privacy kant, zeer goed gedocumenteerd. Anderszijds zijn er ook veel vrije processen, waardoor een flexibele en persoonlijke houding richting klanten mogelijk is. De *salesfunnel* zoals besproken wordt nu ontworpen tot vast proces. Deze verandering is slechts nodig om de tijd besteed aan potentiële klanten efficiënter te besteden. Dit mag geenszins te koste gaan van de persoonlijke service naar nieuwe en bestaande klanten.

Waar processen soms vast staan, zijn voor de precieze invulling hiervan geen procedures. Zodoende blijven zelfs vastgelegde processen vrij flexibel; er zijn slechts richtlijnen, geen regels.

### Physical evidence

Als reeds besproken benaderd Paratus zijn (potentiële) klanten zeer persoonlijk. Ook helpt Paratus zijn klanten met het opzetten van hun profiel. Bovendien geeft men coaching en training met betrekking tot de inzet en inhoud van video. Hierdoor wordt de kwaliteit van de video beter, waardoor deze effectiever zouden moeten worden. Zodoende is dit zowel voor Paratus als de klanten een toegevoegde waarde. Klanten of hun klanten (kopers van een auto) worden op geen enkele manier gestimuleerd om Paratus te reviewen of aan te bevelen.

## Appendix 2

### Genreal

*RQ 1: Wat is de context waarin Paratus wordt toegepast.*

*RQ 2: Wat zijn de voordelen van Paratus voor de gebruiker en zijn klant.*

### Sales

*SRQ 1.1: Hoe is de automarkt aan het veranderen?*

*SRQ 1.2: Wat is de rol en het doel van een verkoper?*

*SRQ 1.3: Wat is het kennisniveau van klanten?*

*SRQ 1.4: Welke barrières ervaren klanten tijdens het aanschaffen van een auto?*

*SRQ 1.5: Wanneer en waarom gebruiken verkopers gepersonaliseerde verkoopvideo?*

*SRQ 2.1: Wat zijn de voordelen van gepersonaliseerde verkoopvideo's voor de klant?*

*SRQ 2.2: Wat zijn de voordelen van gepersonaliseerde verkoopvideo's voor de verkoper?*

### Aftersales

*SRQ 1.1: Hoe zit een onderhoudsproces in elkaar?*

*SRQ 1.2: Wat is de rol en het doel van een service adviseur?*

*SRQ 1.3: Wat is het kennisniveau van klanten?*

*SRQ 1.4: Welke barrières ervaren klanten tijdens het onderhoud van een auto?*

*SRQ 1.5: Waarom gebruiken service adviseurs gepersonaliseerde verkoopvideo?*

*SRQ 2.1: Wat zijn de voordelen van gepersonaliseerde aftersalesvideo voor de klant?*

*SRQ 2.2: Wat zijn de voordelen van gepersonaliseerde aftersalesvideo voor de verkoper?*

### Non-automotive

*SRQ 1.1: Wanneer wordt video toegepast?*

*SRQ 1.2: Waarom wordt video toegepast?*

*SRQ 2.1: Wat zijn de voordelen van gepersonaliseerde verkoopvideo's?*

## Appendix 3

### Interview with a dealer - sales

#### General

- What is the added value of salesmen?
- What is your biggest challenge as a salesman?
- What is your ideal customer?
  - Why?
- What makes a good salesman
- What do you think about the current process of selling cars?
  - If this an ideal process? What could be better?

*Probes:* Notice in real life, how do you talk, how attract attention, personal strategy

#### Knowledge

- What do customers want/ know when they seek contact?
  - How do you provide this information?

*Probes:* Internet, brochure, e-mail, dealer, salespersons role

#### Values

- Create a timeline
- Laddering; why on these occasions
  - Split values between consumer and dealer
- What's important in every touchpoint, why?
  - Create value star

#### Barriers

- Which barriers do you think customers experience?
  - Why do they experience these barriers?
  - How do you take these barriers down?
  - What is the biggest possible mistake here?
  - What tools are at your disposal here?

*Probes:* Browse other stores, store/salesperson, price, other reason?

#### Video

- Why do/ don't you use video in your sales process?
  - What is the goal of a video?
    - Multiple different cases; for each one.
  - Does it achieve result?
- What do you think is important to show in a video?
  - Why? How do people react to it?

*Probes:* Personal, different; stand out, price, context

#### Improvement

- What would make your job easier?
  - How can you achieve this?



- Do you feel like the car market is changing?
  - For the better or worse?
  - How can/ should you change in this process?

*Probes:* More/less online, price, dealer special

## **Interview with a dealer - aftersales**

### **General**

- What is the added value of service advisor?
- What is your biggest challenge as service advisor?
- What is your ideal customer?
  - Why?
- What makes a good service advisor?
- What do you think about the current process of maintenance?
  - If this an ideal process? What could be better?

*Probes:* Notice in real life, what do you stand for, what makes customers happy

### **Knowledge**

- What do customers want/ know when they seek contact?
  - How do you provide this information?
- What do you want/ know when you contact a customer?
  - How do you ask for this? What information do you provide?

### **Values**

- Create a timeline
- Laddering; why on these occasions
  - Split values between consumer and dealer
- What's important in every touchpoint, why?
  - Create value star

### **Barriers**

- Which barriers do you think customers experience?
  - Why do they experience these barriers?
  - How do you take these barriers down?
  - What is the biggest possible mistake here?
  - What tools are at your disposal here?

*Probes:* Don't perform repairs, distrust, acceptance, phone, photo, mechanic

### **Video**

- Why do/ don't you use video in your aftersales process?
  - What is the goal of a video?
    - Multiple different cases; for each one.
  - Does it achieve result?
- What do you think is important to show in a video?
  - Why? How do people react to it?

*Probes:* Reaction speed, more repairs, explanation, mechanic

### **Improvement**

- What would make your job easier?
  - How can you achieve this?
- Do you feel like the maintenance process is changing?
  - For the better or worse?
  - How can/ should you change in this process?

*Probes:* Include prices in Paratus, more online/offline

### **Interview with non-automotive**

Kun je de context schetsen waarin jullie video gebruiken?

Wat zijn de exacte momenten van gebruik?

Waarom gebruiken jullie het daar?

Wat is je doel ermee? Welk probleem lost het op?

Wat merk je n.a.v. het gebruik van video (voordelen?)

In welk segment zou je jullie winkel plaatsen? (lager-midden-hoog)





SALESMEN



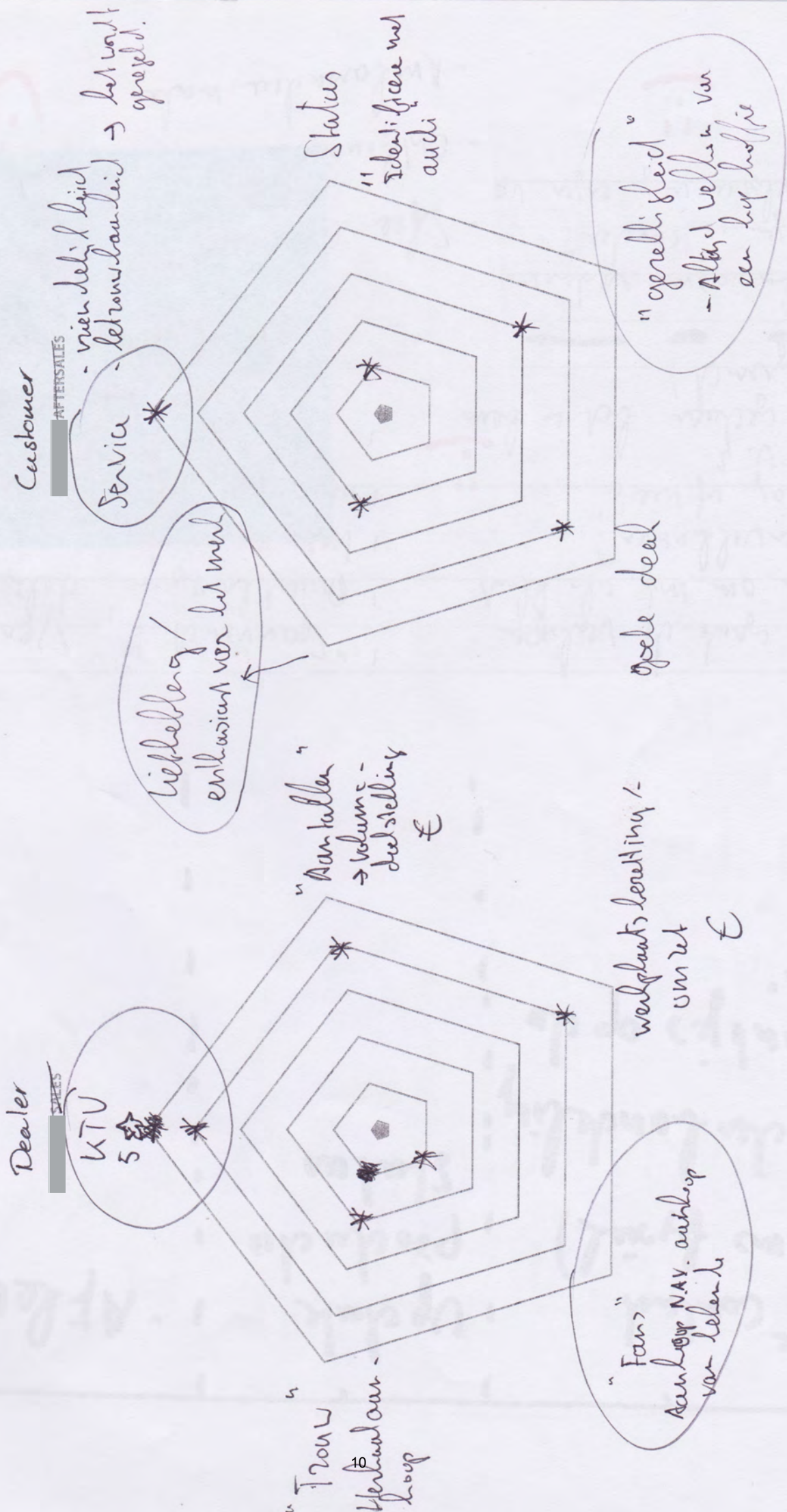
CUSTOMER



## Appendix 5

The following pages contain the filled-in versions of the toolkit

sales  
VALUES FOR CUSTOMERS



"Front  
Verband om-  
loop



①

- 1<sup>e</sup> contact (bizz) : tussentijds contact
- INVENTARISATIE (optioneel) : Aanpassing offerte
- Wensen : (optioneel)
- SOCIAL TALK
- EUT profiel.
- Offerte

- Online lead

- Bevestiging profiel - afspraak

- Dank voor bezocht aan showroom

"Incidenteel"

→ veel plezier tijdens profiel

→ NAV tweede contact "hoop op een goed verloop"

ken  
ni  
(Vi

- Sympathie op velle
- enthousiast maken
- Verrassen!

me over brengen  
V.S.  
→ Feiten benoemen → zachtmoedige benadering





①

- 2<sup>e</sup> contact  
(Som) fysiek

Onderhandeling  
puntjes op de  
"I"

Update  
productie  
status

- Aflering

Wat gaat de verkoop  
doen om mij als klant  
te vervelomen?

"Graag of niet"  
v.p.  
Goed gedaan, het is hem  
gegend!

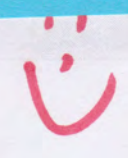
Enthousiasme verdragen  
brengen "kneeden"  
geloven in je eigen vo



"Spannerd...!" Yes, ein-  
Duurt lang... delij!

De auto is geavanceerd  
→ op de trailer  
- "Tearen" voor aflevering  
is of levermint

- Sfeer  
- Enthousi  
- Ambassadeur maken



HOE MIJN KLANT ZICH VOELT

HOE IK ME VOELT



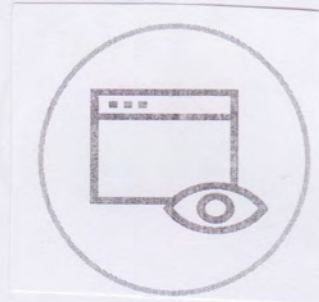
2



→ Signaal klant



→ bereiden klant



→ voor informatie



→ info + proefrit

P  
neutral  
↑  
↓

neutral  
↑  
↓

contacttabel

verwachtings  
patroon

P

↑  
interesse klant  
wekken, afspraak  
maken.

neutral

S





→ voorstel bedenken



→ accoord



→ tekenen



→ levering.

• autorite

• euforie

• piek.

• neutraal

• pieken

• teuzeden.

↑  
voor levering  
auto klaar in  
Showroom

HOE MIJN KLANT ZICH VOELT

HOE IK ME VOEL



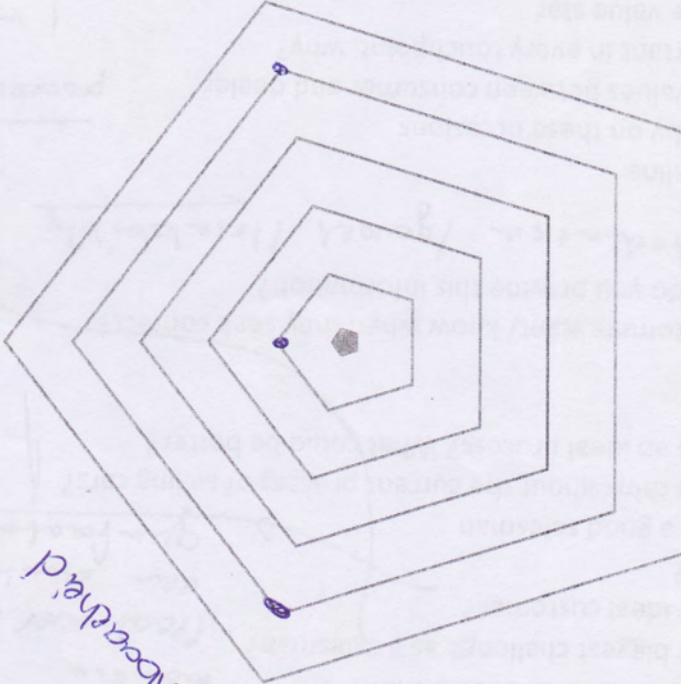
2

Sales  
VALUES FOR CUSTOMERS

Dealer

SALES

Original, best



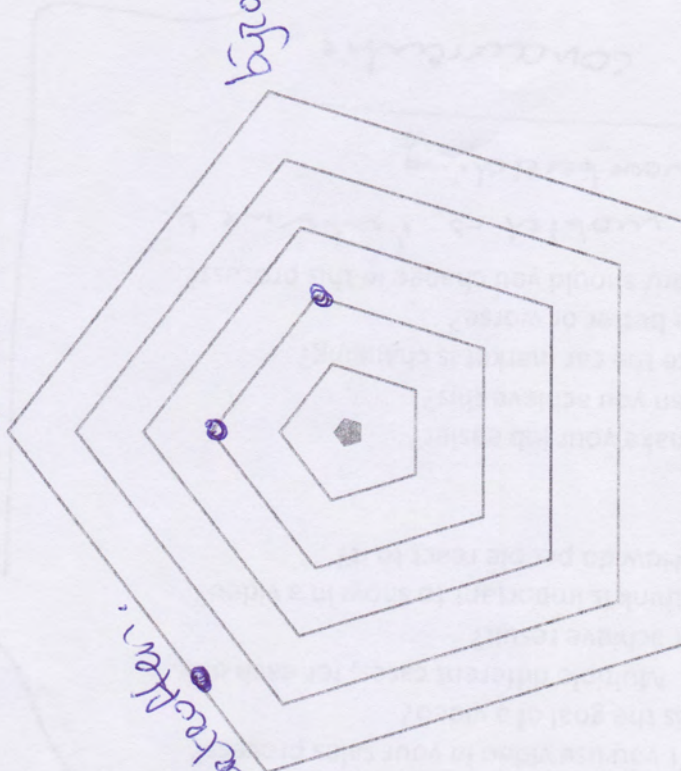
harterbochheid

extra in

Customer

AFTERSALES

extra into



overactien

bijzondere





Lead opvolging  
 Het met persoonlijke  
 email contact  
 persoonlijk maken.

Lead  
 persoonlijk  
 Verkoopt video met nuttige  
 en Film van de auto.  
 Bedankt voor de persoonlijke boodschap  
 Groeg een profijt afspreken.

Lease order  
 Bij binnenkomst  
 bestellicia lease.  
 klant informeren en  
 bij maken.

Happy call.  
 Via Film vraag  
 naar hoe de eerste  
 ervaring met de auto is.  
 omdat het moet.

bij  
 aflevering  
 klant warm maken  
 voor aflevering.



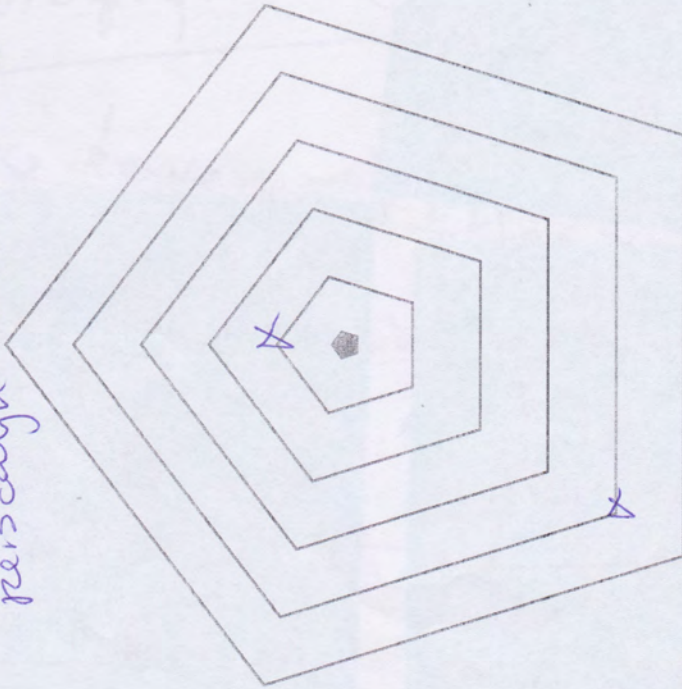
3

sales  
VALUES FOR CUSTOMERS

Dealer

SALES

Klant via internet  
persoonlijk kenbaar

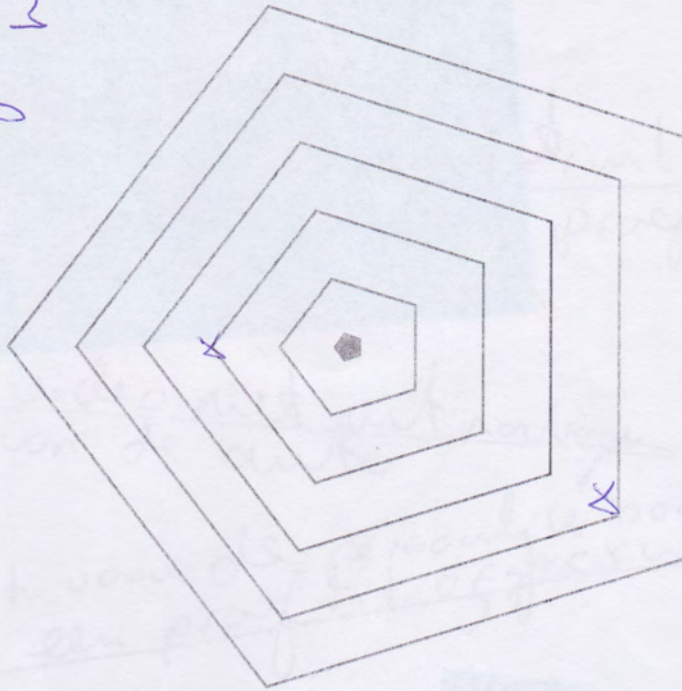


Kans  
niet om te onderzaken  
van klant

Klant

SALES

weeten met wie je contact  
hebt.



Online persoonlijk  
contact met dealer.



4



~~Goedemiddag, mijn naam is~~

Me Welkom hier + voorstellen  
"behoefte vragen"

+ informatie

- waarom zelf ik zie

→ ① persoonlijk te maken.

② vertrouwen

③ openheid.

intresse tonen

elk aan mij

zien + voordelen klant vertellen

→ Wie is er gesproken?

- Auto  
→ persoon die de klant belangrijk vindt

offer presentatie

Afsluiten



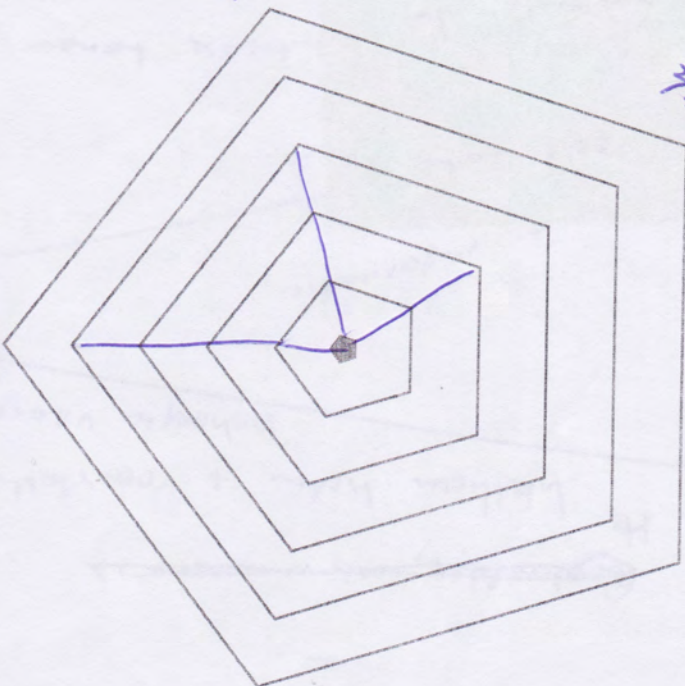
9

Sales  
VALUES FOR DEALER

Dealer

SALES

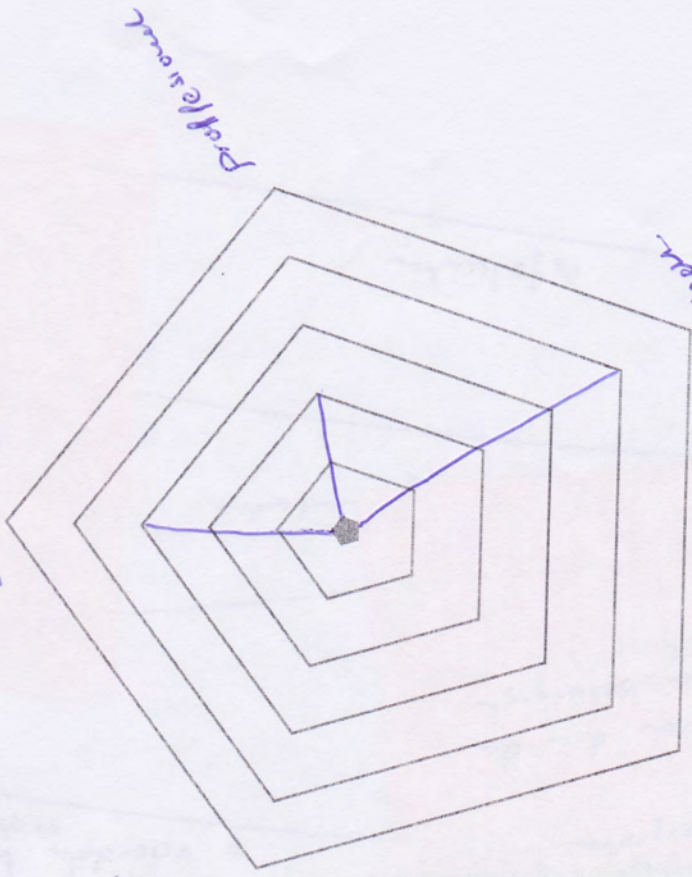
500000  
220000  
met at Lohan  
"Kill"  
2000



Customer

SALES

100000  
50000  
20000





Interesse vaden		
leut om eens te zien (giet er goer mit)		
Zicht / status verhuig		

incourent		
↓		
markte hylere keuze?	doorwerken	
↑		
oek dealer klant		
Snellere beslissing		

leuke invest		
↓		
leuke invest		
↑		
leuke invest		
leuke invest		

beuig's van doen		
garantie (BMW)		
hoeveelheid werk		
onderbouwing		

voet loggen		
overlast gebreken		
beuiglyken / fouen.		
"mogelyk later?"		

duidelijkheid		
dealer klant		
marktelyk		
testbaar en zichtbaar		
willeggen.		
↓		
leuk niet omheer		
leuk niet omheer		
↓		
"is het wel zo?"		
→ ja.		



Aftersales

VALUES FOR DEALER

Dealer

SALES

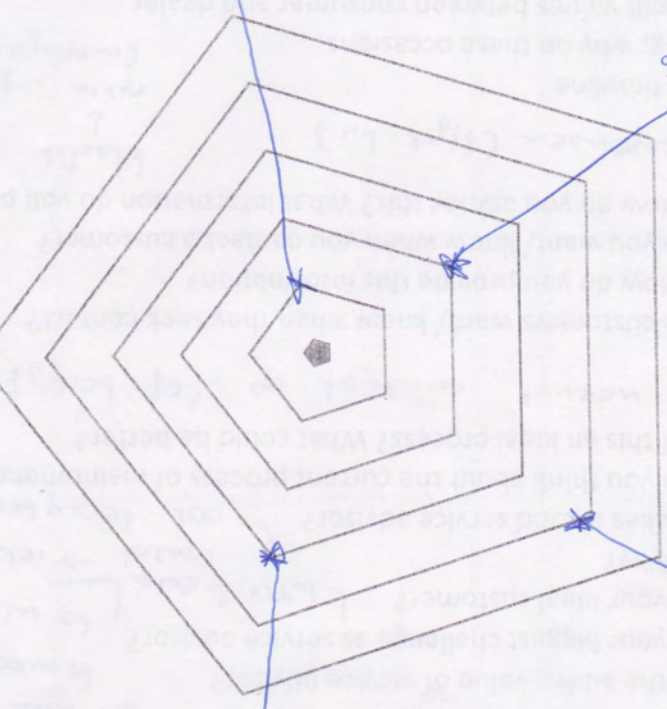
Druidelijheid

Leuke  
winkel

Vanlegger  
gebreken

Onderbouwing

Orniet



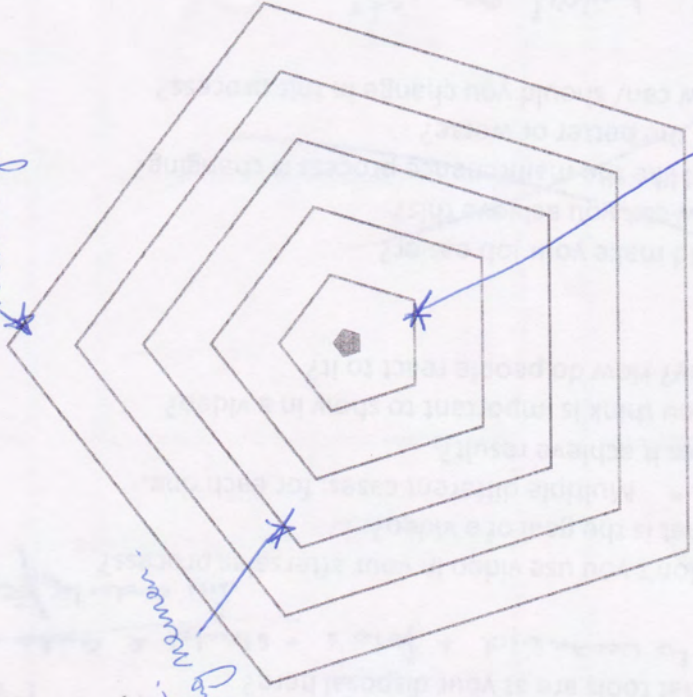
lelan t

TERSALES

Druidelijheid

bedrijfs  
nummer

Thuis / status  
Binnen





k. klant belt ☹️ denkt mijn auto moet onderhouden. (6)

i. aannames tel.-doospraken werkzaamheden, afspraak vastleggen. ☹️

i. werkorder aanvragen, leverbaar + prikken  
MAG. naam magazijn, klantgegevens bestellen onderdelen

k. klant komt volgens afspraak. ☹️

i. ontvangt klant + auto inbrengen. bescherming auto  
inbrengen werkorder. ☹️

Mant. pakt werkorder, neemt dossier mee naar werkplaats. het week.  
pakt de onderdelen die hij nodig heeft. ☹️

MAG. zoekt onderdelen uit + controleert.

i. Toeb contact met klant te spreken. ☹️

k. tel/mail contact afhankelijk

teerhopperling magazijn

MAG. zoekt extra delen  
monteert auto verder. ☹️

Monteert auto klaar, werkorder bij mij. ☹️

i. klant informeren/ontvangen rekening doorsoorten/afrekenen  
auto teruggeven. ☹️

Na opruimen auto  
film maken met  
bijzonderheden of  
net.

Wel afgeen video:  
Soms wil klant het  
niet.  
Veel wachtende klanten



afsales  
VALUES FOR DEALER

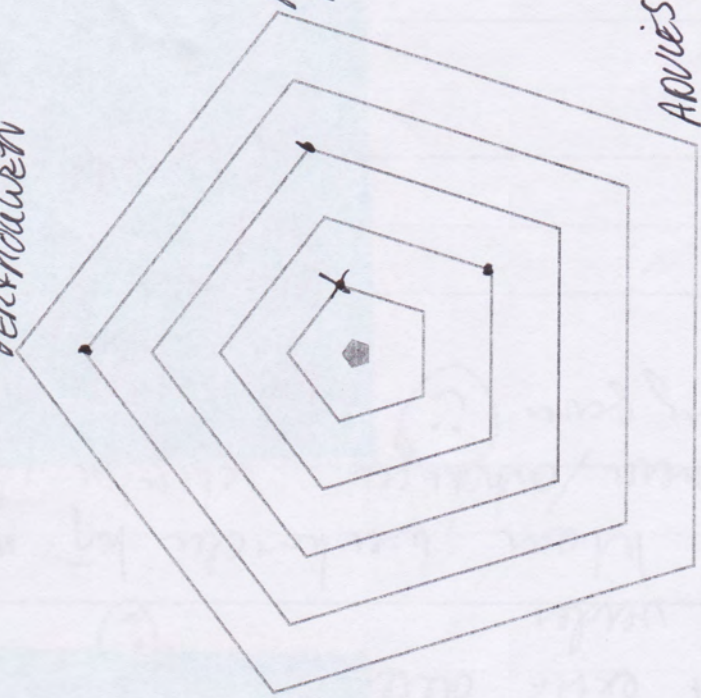
Dealer.

AFTERSALES

VERKOUWEN

MAKKELYKE  
VERKOUWEN

ARRIVES  
MONTEUR



klant

SALES

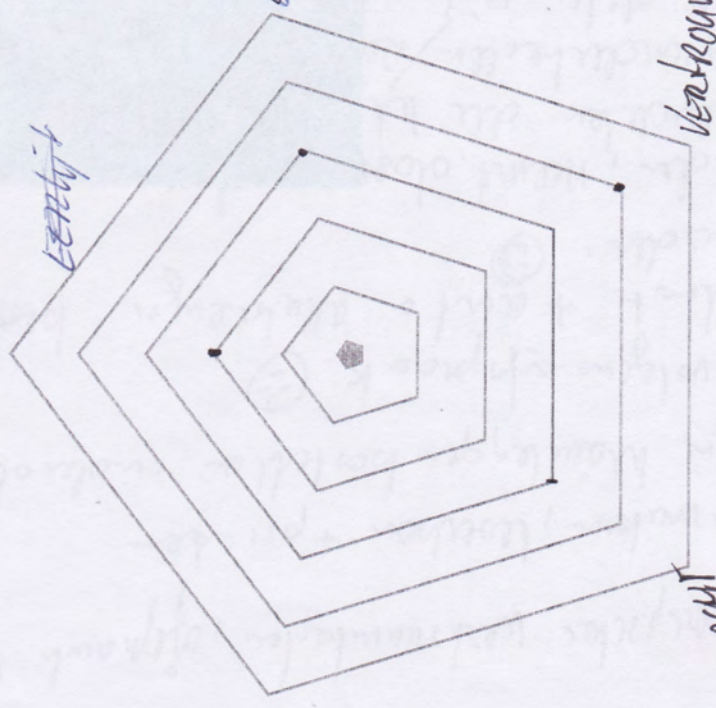
inzichtelijk maken rep.

eerlijk

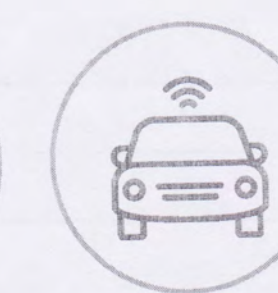
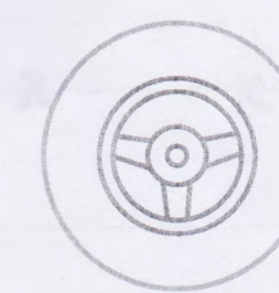
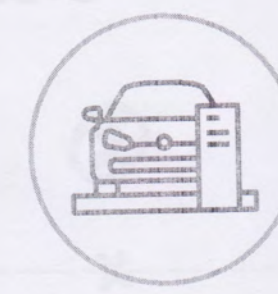
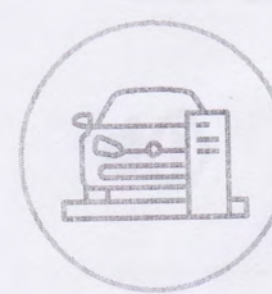
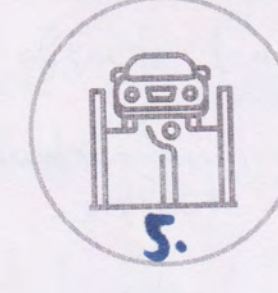
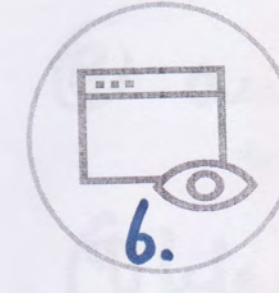
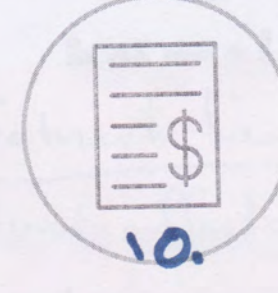
eerlijk

VERKOUWEN

ARRIVES









afpraak maken

⑥ wo retour wp.  
naar SA.

⑦

② ontvangst.

⑦ blaut ballen/mailen  
nuu hemel

③ wo doanemen  
+ teheven

Gebruik [redacted]  
- iun offerte mailen  
- video maakt  
offerte transparant.  
- ondersteuning van  
offerte.

④ wo naar wp

⑤ w - iun offerte mailen

⑤ monteur werkt  
aan auto

⑧ a

⑨ blaut haalt auto op

①

②

③

④

⑤

⑥

⑦

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x



# ⑩ factuur uit leggen

⑦

# ⑪ Nabelen

- graphic maken
- vragen naar vahan tie
- draausperd plannen punt ①
- tussendoor appen over status + foto

⑤

⑧

⑨

⑩

⑪

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

HOE MIJN KLANT ZICH VOELT

HOE IK ME VOEL



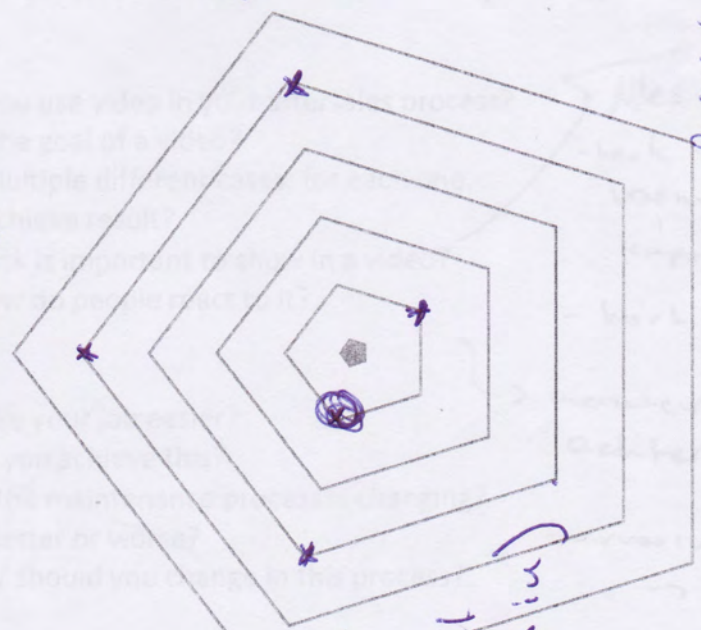
7

Aftersales  
VALUES FOR DEALER

Dealer.  
SALES  
extra  
Manverhopen

Persoonlijk  
contact  
via mentem  
in video.

(Neemt klant  
mee de w/in)



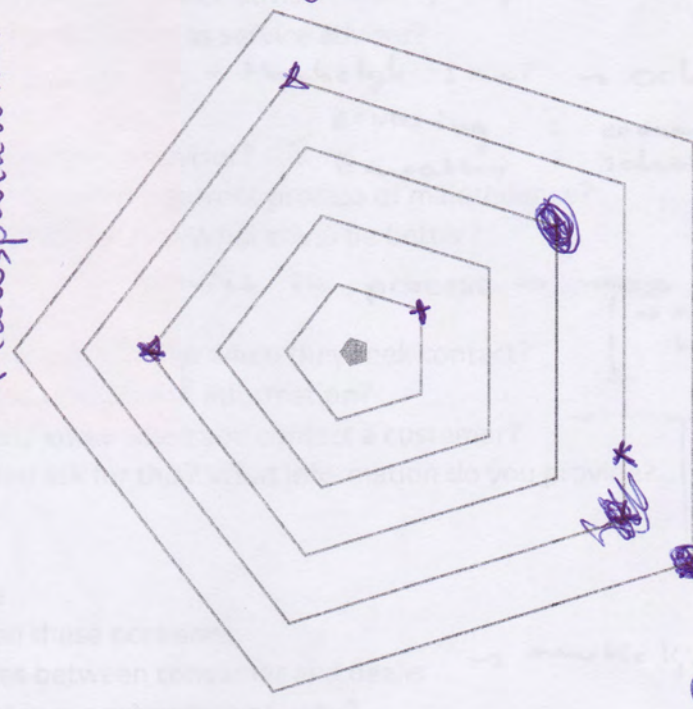
transparantie  
over  
diagnose

feitelijke  
onderbouwing  
werkz. heden.  
(bewijs).

Customer  
AFTERSALES

transparantie.

verduidelijging  
defecten.



Onderbouwing  
kosten.

extra aandacht  
voor de auto

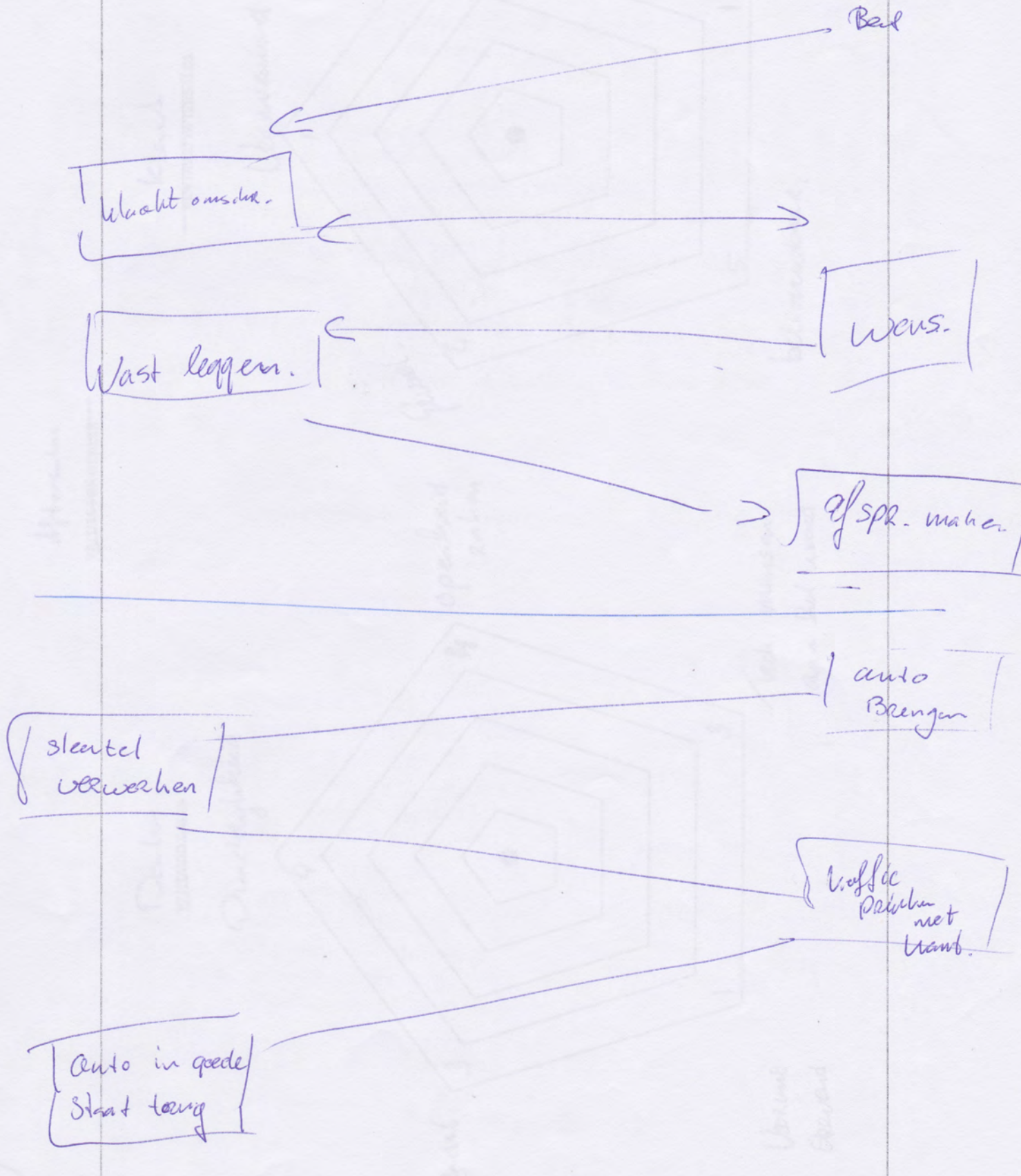




SALESMEN



CUSTOMER





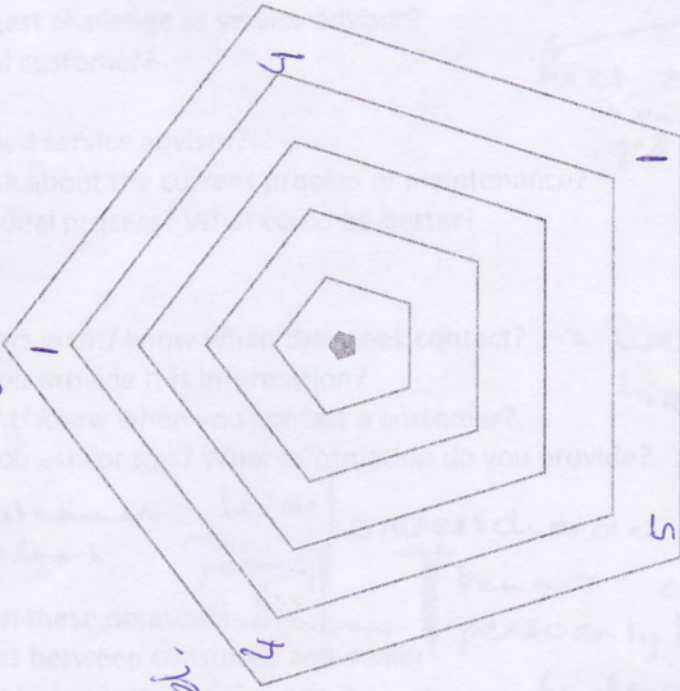
Affersales

VALUES FOR DEALER

Klant

AFFERSALES

Uitverkoop



bedrijven

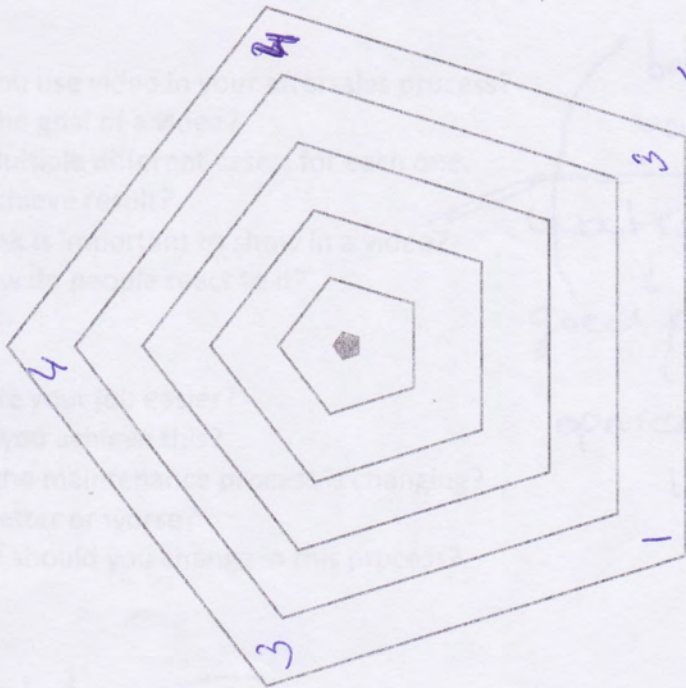
Inzicht

betrouwbaar.

Dealer

SALES

Punctuïteit



openheid

Tech. mensen

aan bod worden

Uitkomst

Spesend

Inzicht.

8





g



Aspect  
maken.

voorbereidg

afsl. werk

[ ]

[ ]

[ ]

[ ]

- Aanname

goo. werk.

↳ - klanten afstemmen

- verwachting peilen.

- kosten meeswerk  
overleg klant

↳ Diagnose werkplaats  
+ kosten totaal.

→ klant informeren auto klaar per  
SMS / telefonische

↳ teruggave stempel uit leg werkzaamheden.

9

# After sales

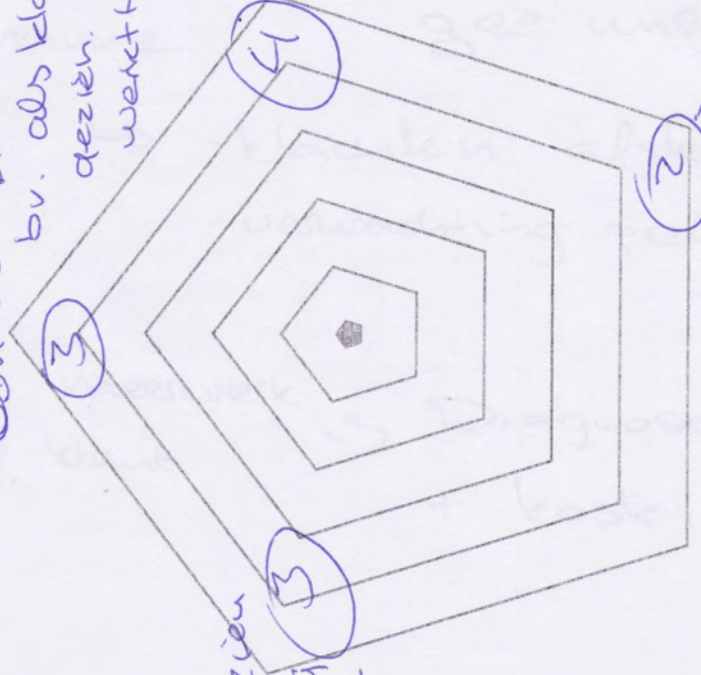
VALUES FOR DEALER

Dealer

SALES

Contact klant  
bv. als klant door mijn niet  
gezien. ~~aan~~ gebracht buiten  
werktijd

laten  
merken / zien  
dat ze bij  
een dealer  
komen



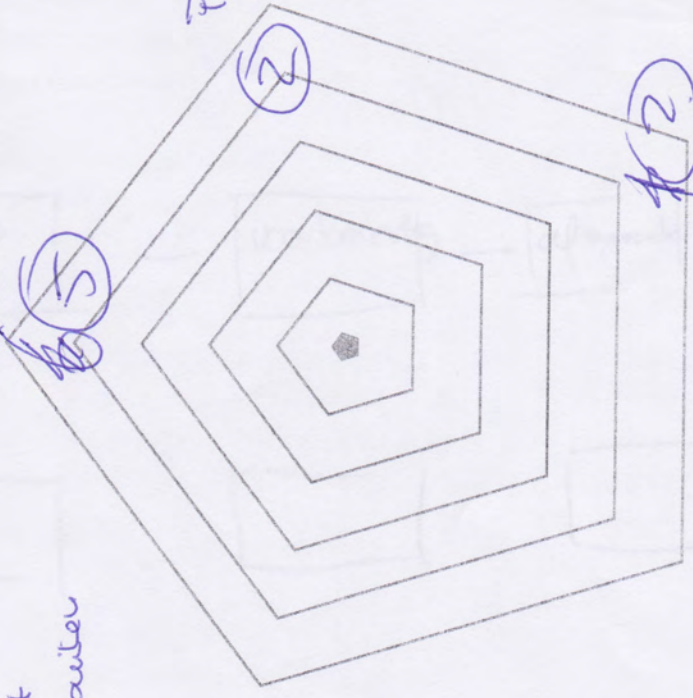
Verduidelijking  
diagnose

Extra service  
(bij een ander bedrijf  
geen film)

klant.

AFTERSALES

inzicht conditie  
audi.



persoonlijke  
aandacht

Series genomen.  
(over nagedocht)

## Appendix 6

The following pages transcripts of sales, aftersales and prospects.



## 1. Sales

B	Als ik jou zou vragen wat de toegevoegde waarde van een verkoper is in de verkoop van een auto, wat is dat
V	Uhm... het belangrijkste is denk ik, sowieso, het persoonlijke aspect. Als je ziet nieuweautokopen.nl, een site, is een initiatief bestaat een paar jaar maar is nog steeds niet van de grond gekomen, omdat ik denk dat mensen toch in een showroom, los van de verkoop, toch willen voelen, proeven, ruiken en die verkoper maakt het je je daar comfortabel bij voelt, legt uit, uhm, ja maakt een prettige sfeer, geeft advies en uhm, verteld ook meer dan de configurator nu kan. De configurator is een statisch iets, uhm... met statische foto's en animaties die niet altijd accurate gegevens toont en niets verteld over het gevoel van Audi. Zo'n configurator is niet enthousiast, en een verkoper over het algemeen wel. Als je een beetje je vak verstaat, je maakt een praatje pot, het is gewoon meer dan alleen jou door een configurator van een <b>onhoorbaar</b> systeem door helpen. Maar zorgen dat jij in een prettige sfeer een auto kunt samenstellen c.q. kopen.
B	Wat zou iets zijn dat jij extra verteld ten opzichte van een configurator. Mag een voorbeeld zijn uit de praktijk. Mag ook iets zijn wat jij denkt.
V	Bijvoorbeeld de acties. Het zijn soms hele kleine dingen hoor. Bijvoorbeeld Audi maakt gebruik van dwangopties. Dwangopties dat zijn dingen als je kiest voor A, dan moet je ook B erbij kiezen. Mensen verzanden in zo'n configurator. Omdat ze zeggen... ze zeggen gewoon regelmatig, hij is prachten, maar ik snap er niets van. Voor mij is het gesneden koek, omdat ik er elke dag in zit. Dus dat.
B	Zorgen dat het behapbaar wordt voor ze?
V	Ja, ja, zeker bij een merk als Audi, maar we hebben uit m'n hoofd 15 modellen, per model verschillen opties, pakketten en structuren. Daar wordt natuurlijk behoorlijk een eenheid in gekozen, maar toch verschilt het. Het ene systeem heeft dezelfde naam maar kan iets anders in een ander model. Dus ja, toelichting daarbij is toch zeker daarbij omdat wij uiteindelijk als merk dat toch wel maatwerk leveren of deels maatwerk leveren. Is toelichting wel vaak prettig ook voor een klant, omdat hij precies weet wat hij koopt. En het is ook gewoon comfortabel he. Als ik zelf alles moet gaan uitzoeken wat een smartphone interface kan op internet... voor ik daaruit ben. Als ik dan zeg die smartphone interface is Apple-car-play dan heb je verschillende keren een YouTube filmpje gezien, dan weet je wat Apple-car-play is. Dus... dus dat
B	Ja... en wat is nou jouw grootste uitdaging als verkoper?
V	Uhm... En dan neem ik aan dat je doelt op een veranderende markt.
B	Nou in eerste instantie in het contact met jouw klant.
V	Mijn belangrijkste speerpunt is klanttevredenheid en dat gelieerd aan voldoende aantallen. Alleen dat heeft natuurlijk weinig te maken met de huidige marktomstandigheden. Kijk, uhm... mijn doel, dat is meer een persoonlijk doel dat ik niet echt opgelegd krijg. Dat is dat ik een leuke klik heb met een klant en dat die klant enthousiast wordt van het kopen van een auto. Wat je zegt, de automarkt, de autobranche is conservatief, dat klopt. Daar is niks aan gelogen. Uhm... en om dat te doorbreken of om niet de standaard verkoper te zijn zoals een verkoper bekend staat.

	Laten we eerlijk zijn; de reputatie is niet zo heel best. Dat probeer ik een beetje te doorbreken.
B	In dat doorbreken, in dat jouw persoon erin brengen, wat is dan de uitdaging, wat maakt dat moeilijk. En hoe doe je het, hoe probeer je het te doen.
V	Hoe ik het doe is onder andere met Paratus. Dat is precies het antwoord dat je wilt horen natuurlijk. Maar het is wel zo. Je gebruikt het en de mensen reageren super enthousiast. Maar het is ook, het moet een beetje in je persoon zitten; gewoon even verder vragen dan waar die klant echt voor komt. Die klant komt voor een auto, je kunt daar technisch alles van benoemen en foutloos antwoord geven. Alleen... ja, het praatje daar rondomheen wordt ook erg gewaardeerd. Wat is daarin moeilijk?
B	Staan klanten daar open voor, of juist niet? Vragen ze juist meer op dat gebied, of houden ze juist een beetje afstand
V	Over het algemeen wel. Het hangt natuurlijk af van de persoon. Ook ik heb weleens een klant waarmee het niet klikt. Komt niet vaak voor, dus ik denk dat je het voor een groot deel zelf in de hand hebt. Een onderdeel van je werk is wel soms je eigen trost aan de kant zetten en iemand die een beetje nors is toch vriendelijk behandelen. Dat is niet altijd makkelijk, maar ja, dat hoort wel bij. Maar over het algemeen gaat dat heel automatisch. <b>Onhoorbaar</b> over het algemeen gaat dat heel automatisch. Het is natuurlijk een wisselwerking. Sommige klanten staan er niet open voor. Je hebt ook klanten die op een video niet of nauwelijks reageren. Ik durft echt te zeggen dat dat nou dat 90% vind het gewoon echt heel leuk. Maar er zijn nog steeds mensen...
B	Als die klant nu hier gewoon voor jouw neus staat, wat doe je dan met die klant, hoe probeer je dan dat goede gevoel te geven, of, of wat doe jij dan om jouw persoon over te brengen.
V	Uhm, wat doe ik dan, nou ik merk dat als je de auto niet centraal stelt, dat je daarmee best wel een soort een schild kunt doorbreken zeg maar. Sommige mensen zijn ook heel angstig, van er komt een verkoper op je af, die zal wel iets van me willen. En als je dat in elk gesprek toch vaak onbewust toch meeneemt. Dan zorgt het er wel voor dat mensen zich denk ik toch minder opgedrongen door voelen. Uhm... en wat doe je, ja... en je maakt een praatje. Tuurlijk is je aanknooppunt altijd de auto, want op straat maak je ook niet met iedereen een praatje. Dus dat is altijd... daar kun je altijd op terugvallen. Maar ik probeer ook... en dat gaat heel vaak onbewust zeg ik al. Hele andere onderwerpen aan te halen. Dat kan van alles zijn.
B	Ja precies. Heel even een andere vraag; wat is jouw ideale klant?
V	Uhm... iemand die enthousiast is... voor het merk, dat vind ik belangrijk. Wat enthousiasme wat je geeft krijg je ok terug. Dat merk ik in het algemeen. Maar als iemand vanzelf enthousiast is helpt dat natuurlijk wel. Iemand die koopt. Misschien een open deur, maar daarvoor zit ik hier... wel leuk als 'ie 'm koopt. Uhm... iemand die positief is ingesteld, die, die uhm... die term consumentisme, misschien ken je hem wel... of misschien weet je wat ik ermee bedoel. Die programma's als radar of opgelicht. Zulk soort programma's die maken dat er een soort tendens ontstaat dat elk bedrijf niet deugt. PON niet, Telfort niet, Ziggo niet. Maakt niet uit. Welk bedrijf je ook bent, de consument staat zo sterk. En voelt zich daardoor ook soms... ook een situatie waarbij dat

	<p>helemaal niet noodzakelijk is... zo van 'ik ben klant, en jij wilt mij toch als klant hebben'. En die houding, daar hou ik niet zo van. Want tuurlijk wil ik die klant graag als klant hebben, en tuurlijk wil ik daar alles voor doen. Maar het moet wel zo zijn dat je op een soort gelijk niveau begint. En als iemand dan zo binnenkomt van 'nou overtuig me maar eens waarom ik jouw klant moet worden'. En dan vooral die houding erop na houdt, dan loopt zon gesprek heel stroef. Juist het tegenovergestelde daarvan... wat natuurlijk heel moeilijk te definiëren is, dat is mij ideale klant. En dan zie je ook dat het... dat ook al kopen ze niet. Dat het gewoon heel soepel loopt.</p>
B	Dat het gewoon fijn, leuk contact is?
V	Ja, dat ja!
B	Deze heb je eigenlijk al beantwoord... maar wat maakt nu een goede verkoper. Dat is dus iemand die zijn persoon erin kan leggen begrijp ik?
V	Ja, en iemand die verder gaat dan alleen zijn riedeltje zeg maar. Ja en ik vind het belangrijkste, want dat is ook hetgeen waar ik mezelf het meest aan zou storen, iemand die je ruimte geeft. En zeg maar oprecht geïnteresseerd is. Want zo'n, zo'n standaardverhaal, zon vlotte babbel, die natuurlijk heel typerend is voor verkopers... Uhm... spreek me gewoon zo totaal niet aan.
B	Gebeurd dat nog vaak, dat het zon vlot verkoopverhaal is... bij andere dat je opvalt?
V	Nou kijk, ik zie natuurlijk heel veel gesprekken ook niet. Maar oprechtheid is natuurlijk niet altijd van toepassing nee. Denk ik niet. Ik hebt toevallig van de week een training gehad. Dan zie je dus ook collega verkopers. Je ziet ook sommige jongens, die hebben het niet van nature in zich, die echte oprecht interesse. Dat heb je of dat heb je niet. Uhm... En je hebt die spelen het spel zeg maar. En die zijn dan ook heel joviaal, maar ook heel oppervlakkig. En die oppervlakkigheid, die wordt... die is denk ik wel kenmerkend voor de gemiddelde verkoper. Je hebt gemaakte interesse, die je doet omdat je verkoper bent. Of interesse omdat je wilt weten waarom iemand iets doet wat hij doet of wat hij leuk vindt of noem maar op. En natuurlijk heb je altijd ook in mijn rol, en ook op mijn eigen persoon betrek ik het dan een factor die maakt dat je bij een bepaalde klant een soort van masker op zet. Dat hoort gewoon bij je werk. Ik probeer dat wel altijd zo veel mogelijk te voorkomen. Mensen zien dat uiteindelijk toch. Dus... antwoord op je vraag of niet.
B	Ja heel goed antwoord. Heel interessant. Heel leuk want... ik moest voor deze interviews, dat duurde even voor dat deze geregeld waren. Dus ik heb ondertussen wat theorie doorgeleden. Nu komen er veel dingen waarvan ik denk dat komt daar wel op terug en dat komt daar wel op terug.
V	Nou dan sluit de theorie voor het eerst echt aan op de praktijk.
B	Nou dit zijn echt hele oude theorie op hoe bouw je vertrouwen en hoe creëer je goodwill bij iemand. En een aantal van de dingen die je noemt, zoals echte oprechte interesse zou je een beetje kunnen linken naar empathie. Sat is dus een van de belangrijke pijlers om goodwill te creëren naar een klant. Dan is het ook heel leuk dat je verteld dat heel veel verkoperd dat dus niet hebben. Of dat het er niet echt uit komt. Misschien is dat dan ook wel een van de dingen wat is nu echt een goede verkoper en wat is nu een gemaakte verkoper.

V	Daar kom je wel op een interessant punt. Want ik geloof wel dat er verkopers zijn die geen oprechte interesse hebben maar misschien wel betere presenteren dan iemand die wel oprecht interesse heeft. Want als ik het op mezelf betrek; ik verkoop goed maar niet de allerbeste van de groep. Heeft misschien te maken met de duur... dat ik hier zit. Ik zit hier nu een jaar. Uhm... Kijk, ja, als je puur op aantallen betreft dan ben ik niet de beste verkoper. Als je het betreft op klanttevredenheid dan denk ik dat ik misschien niet de beste ben maar dan weet ik uit enquêtes die ik terugkrijg dat het wel goed gaat. En ja, daar valt natuurlijk ongetwijfeld zat aan te verbeteren. Maar je werkt wel, dat is denk de essentie van het antwoord, dat als je echt oprecht bent dat mensen proeven en dat ook teruggeven. Dat zie je in reacties op enquêtes wat ze zeggen tegen je. Dus dat.
B	Uhm... als je nu eens kijkt naar jouw proces, hoe jij een auto verkoopt. Van de eerste keer dat je die klant, dat je daar iets van hoort of dat je hem ziet, of hoe dan ook hoe je ook contact hebt. Tot dat je die auto wel of niet verkoopt he. Was is je eerste gedachte daarbij. Wat is je mening daar over
V	En... waar doel je precies op? Of dat proces...
B	Wat er in jou op komt op dit moment.
V	Ok, ja, uhm... we hebben twee stromingen; de digitale stroom, die krijgen we dus via <b>onhoorbaar</b> binnen, dat zijn dus leads. En mensen die nog echt de showroom bezoeken. Die gelijk willen proeven, ruiken, voelen enzovoort. Over het algemeen is de privé-lease stroom die digitaal binnenkomt. Die is best wel concreet. Ik denk dat daar de conversie het hoogst van is. Zulke mensen kun je bijvoorbeeld ook heel leuk benaderen met video.
B	Ok.
V	Dat je zegt van nou eh... bedankt voor je interesse dan ga je naar een afspraak bijvoorbeeld. Dat je al hebt gebeld, dat je al een aanknopingspunt hebt. En daar wordt wel heel leuk op gereageerd. Ja, zakelijke, of normale lease-klanten die gewoon een proefrit willen, de conversie daarvan is minder groot en dat mensen op een of andere manier toch minder reageren. Soms omdat ze centrale inkoop hebben en dat ze hier niet mogen rijden of zoiets. En dan de klant die hier binnenkomt, heel wisselend. Over het algemeen zijn ze redelijk geïnteresseerd; je moet wel moeten doen om naar een dealer te gaan. Maar je hebt ook uhm... ja, mensen die zich lijken te vervelend. Die komen hier echt een dagje lekker shoppen, ik weet niet wat ze komen doen. Ja shoppen niet, ze kopen niets. Ja, komen kijken. En ik moet zeggen; ergens vind ik het ook logisch hoor. Als je kijkt; we hebben een mooi pand en er zijn andere dealers die hebben nog een mooier pand. Het is natuurlijk wel gewoon een snoepwinkel hier. Dus voor sommige mensen is het ook gewoon kijken. En uhm... als ze dan niets kopen, prima. Alleen ja...
B	Zie je die mensen nog weleens terug? Of meestal niet?
V	Zulke mensen niet. Nee... die komen kijken maar...
B	Gebruiken jullie eigenlijk een klant contactcentrum? Of gaat dat allemaal gelijk naar jullie?
V	Ja, nee, we hebben een KCC
B	En die, uhm, filteren die al je leads al enigszins.
V	Wat die sowieso doen is geografisch verdelen. Dus op basis van postcode zorgen die dat die bij ons, bij Hilversum of Naarden (verspreking), of uhm... Amersfoort uit komt. Uhm...



	en ze proberen al even globaal informatie op te halen over wat die klant precies wil. De kwaliteit van de lead die is heel wisselend. Maar over het algemeen hebben we dat denk ik redelijk goed voor elkaar.
B	Ok dus jullie hebben wel ja... er zit er zoiets... omdat je toch je kwaliteit wil waarborgen van die lead of doet het KCC dat je echt de hele vage leads of de, de, de hele, die naar een bericht waar je ook reactie op geef nooit meer reageren. Zitten die er nog tussen?
V	Ja, absoluut
B	Of zijn die er al uit? Zitten er nog wel tussen?
V	Zeker, en de reden waarom is best wel heel verklaarbaar. Je hebt natuurlijk hier vier ringen op de deur staan (Audi). En Audi, en met name PON misschien, heeft binnen kringen natuurlijk wel de reputatie dat ze arrogant zijn. Dus als jij heel veel vragen stelt, terwijl iemand zich nog heel oppervlakkig geïnteresseerd in jouw merk of bedrijf. Kan dat ook heel bedwelmend overkomen. "Wat wil je allemaal van me, ga weg... ik hoef..." om dat te voorkomen denk ik dat ze vaak oppervlakkig zijn vragen van "ok wat kunnen we voor u doen? Dit en dit heb ik genoteerd, we gaan in contact brengen met... of er wordt contact opgenomen met u... Dus ja, je blijft het wel houden, maar ik denk dat ze de grof... meest grove filtering er wel uit halen. Want er zijn ook dingen die wel binnenkomen maar eigenlijk geen enkel doel dienen. Of gewoon verkeerd binnenkomen, die voor een ander doel dienen.
B	Ja, precies, maar je hebt dus, je hebt nog steeds de leads die je op reageert maar eigenlijk nooit meer wat van hoort? Zijn dat er veel?
V	Ja, ja dat vind ik wel. Kijk, laat het er twee op de tien zijn, dan vind ik dat nog veel... Ik bedoel, je doet toch de moeite om iets in te sturen. Om je gegevens achter te laten. Soms zo van 06-123456789, weet je wel, dat doen de mensen ook. Of geen @hotmail.com of zoiets. Je kunt je afvragen van hoe serieus mensen zijn. Dat mensen dat doen vind ik apart, want je neemt die moeite iets in te sturen, maar vervolgens wil je niet gecontacteerd worden. Het is niet dat dat in hele grote mate voorkomt hoor.
B	En uhm... Wat, wat, wat, hoe weet jij wat klanten al weten op het moment dat ze gaan vragen stellen? Of, wat weten ze überhaupt. Zijn ze goed onderlegd of eigenlijk niet zo?
V	Ja... goede vraag. De vraag die ik vaak stel; "heeft u op internet al... heeft u al vooronderzoek gedaan?" Ik, stel hem iets anders; "heeft u al vooronderzoek gedaan?" of, "wat weet u zelf al van de auto", of "wat zoekt u in de auto?" En dan komt er vaak heel veel los... Dan zeggen ze vaak zeggen ze, ik heb 'm geoffreerd, of ik heb altijd audi gereden, hier heb je m'n kenteken dan weet je wat ik heb. Dan krijg je zulk soort antwoorden. Dus dan weet je gelijk hoe ver iemand is. Je ziet wel dan mensen best wel... goed geïnformeerd binnenkomen, maar vaak de details lang niet allemaal weten. En dat maakt dus dat onze rol als verkoopadviseur best wel interessant is. Of... uhm... noodzakelijk is denk ik.
B	Uhm... Ja, dan gaan we nu knutselen. Een knutseluurtje houden. <b>Onhoorbaar.</b> <b>Vervolgens context mapping materiaal gepresenteerd</b>
V	Maakt het dan nog uit wat voor soort klant het is? Of het een koop klant is of lease?
B	Wat jij op dit moment het meest representatief acht.

V	Moet ik hier ook gedetailleerd bijschrijven hoe en wat?
B	Zoals jij het wil.
V	Oeh... dat is wel heel vrij
B	Ik ga zo nog wel een paar onderliggende vragen stellen.
V	Dat gaat over een kopende klant neem ik aan?
B	Alsjeblieft. In principe geldt wat je bij een kopende klant doet tot op zekere hoogte ook bij een niet-kopende klant. Die valt op een gegeven moment alleen weg.
V	Ja, ja ok. Ja dat is waar. Tenzij het echt een eenmalig contact is waarbij iemand binnenkomt en dan niets...
	<b>Korte pauze i.v.m. klant</b>
V	Ik heb het niet heel duidelijk gedaan. Maar het mondje symboliseert zeg maar hoe vrolijk je bent. Verkoper heel vrolijk, het, het masker op zeg maar. Beetje overdreven gezegd, maar je begrijpt wat ik bedoel. Hier is de klant neutraal; even aftasten. Hier wordt 'ie iets enthousiaster. En hier zijn wij ook gemaakt enthousiast maar wel zakelijk. En uhm.... Hier even neutraal komen we bij de onderhandeling terecht. En daarna is het alleen maar euforie. Dus de onderhandeling is toch leuk of niet, een beetje een gevecht soms. Dat is dat de klant, maar het is altijd spannend, het is altijd om de hete brei heen draaien. Dus vandaar dat ik zeg neutraal. Yes?
B	Ja, Uhm... Zou je heel kort kunnen samenvatten wat je hebt opgeschreven?
V	Nou, de klant komt binnen, het is bij ons even aftasten, een soort paringsdans, van welk vlees heb ik in de kuip. En dat geldt voor die klant natuurlijk ook, van hé heb ik een vent die me aanspreekt of totaal niet. Uhm... Nou de klant die komt binnen met het gevoel van nou "yes, ik mag een nieuwe auto uitzoeken, enthousiast." Uhm... de versus, de "vs" die ik heb genoemd is van nou kijken van zijn ze niet te opdringerig, ze hebben toch een soort van uhm, ze houden toch een soort afstand. Wij proberen natuurlijk zo open-minded mogelijk het gesprek in te gaan. Neutraal heb ik hier zo staan als steekwoord, op je hoede, en leuk, nieuwe kans. Met neutraal bedoel ik; eerst even aftasten; misschien is het iemand met een voorgeschiedenis die klachten heeft. Dan moet je niet heel amicaal aankomen. Dan zeggen ze zo van 'nou, doe jij even rustig'. Met op je hoede zijn bedoel ik; ja bedoel ik onder andere dat, van kijken dat je niet de fout maakt door iemand helemaal verkeerd te benaderen. En ook van, van wat voor vlees heb ik in de kuip; is het iemand die echt geïnteresseerd is of is het iemand van... ga ik zeggen wat ik niet helemaal mag zeggen, maar is het Ali die graag een proefrit wil maken in een A8, waarvan de kans dat 'ie 'm koopt heel klein is. Dus die inschatting moet je maken, zeker bij Audi. En natuurlijk nieuwe kans; van kom op! Misschien zit er iets in. En dan fase 2; de rationale fase, met name voor de klant. De klant die zegt van ok we hebben een eerste gesprek gehad. Ik ga nu proefrijden/ik heb proefgereden, ik wil uhm... even weten wat ik nu precies krijg voor welk geld. Die gaat bekijken van is het hetgeen van wat me is gezegd of wat ik had verwacht... strookt dat met mijn ervaring na de proefrit. Of zijn de opties die ik heb doorgesproken... bieden die hetgeen dat ik wil, bieden die het antwoord op mijn behoeften. En bij ons is het investeren, enthousiasme overbrengen, zorgen dat die klant in de sfeer komt van nou, dat bevalt me wel. Maar wel feitelijk houden. Want uhm... het moment dat je dingen... of bewust... dat je dingen, dat komt trouwen als ik het

	op mezelf betrek komt dat eigenlijk nooit voor, verzwijgt, of dingen niet benoemd die een auto wel heeft, dan krijg je daar misschien later discussie mee. Bijvoorbeeld levertijd, als die heel lang is. En je noemt het hier niet en het komt bij de prijsonderhandeling aan bod. Dan heb je hem...
B	Dat is niet fijn...
V	Nee precies, dat is altijd vervelend. En ik merk dat het ook gewoon wordt gewaardeerd. Enerzijds is het misschien niet helemaal je rol als verkoper, want je wilt verkopen. Anderzijds hou ik wel van ethisch verkopen. En daarmee bedoel ik, zijn er dingen die ik bijvoorbeeld vaak hoor over een auto, denk aan, even een detail, cilinder-uitschakeling op een Q2, kan ervoor zorgen dat de auto een brommerig geluid geeft. Dat zijn dingen die ik van tevoren subtiel benoem. Let erop, er zijn twee dingen; er zijn leuke dingen en neutrale dingen, of dingen waarvan ik vind dat u ze moet weten. En dat zie je dat ze daar over het algemeen goed op reageren. Dan, onderhandeling, dat is het gevecht waar ik het over had. Natuurlijk probeer je die klant te pleasen, en uhm... te kneden, enthousiast te maken voor die aankoop. Anderzijds moet je wel stevig in je schoenen staan want mensen verwachten soms dingen die je niet war kunt maken, en dan is nee ook soms een antwoord. En voor de klant is het natuurlijk, die gaat daar natuurlijk een beetje in van, nou kom op, wat ga je voor me doen, wil je me als klant hebben of niet?
B	Ja
V	Versus, nou, goed gedaan, het is je gegund. Nou en vanaf dan heb je over het algemeen een prettige stemming. Wij als dealer, of ik als verkoper, probeer iemand echt warm te maken voor de aflevering. Door middel van onze video of uhm... <b>onhoorbaar</b> bijna, zulk soort dingen. En de klant ja, die heeft z'n keuze gemaakt. Het geld is bewijs van spreken overgemaakt. Dus die kan niet meer wachten.
B	Wat ik me af vroeg hè. De feiten benoemen he, dus ook de minder goede dingen benomen. Maak je dan ook weleens de vergelijking met een andere auto?
V	Uhm, nee, nee dat niet. Het is niet zo dat ik zeg van de COD bij auto heeft dat wel maar ASD van Volkswagen niet ofzo. In principe ga ik wel uit van onze sterkte. Ik zal ook nooit andere merken afvallen. Als ik al kritisch ben over andere merken, dan zeg ik ook van "wacht; elk huisje heeft zijn kruisje, zo ook bij ons"
B	En als je nu merkt dat een klant nog op twee verschillende auto's zit qua gedachten. Zodat hij bv. hier een Q7 heeft gereden en bij Volkswagen, hoe heet zo'n ding, een Toeareg? En dat hij het nog niet helemaal weet. En, en durf je in zo'n geval die twee te vergelijken? Of hou je juist afstand?
V	Nee, juist wel, juist wel.
B	En, geef je dan wel eens toe dat een andere op een bepaald vlak iets beter is?
V	Uhm, ja, ja. Ik zie dat als sterkte namelijk. Dat is misschien ook wel gelijk het gevaar. Kijk als je... ik denk dat het belangrijkste in zo'n gesprek is dat de ondertoon enthousiast en positief is voor je eigen merk. Want kijk, sommige dingen zijn rationeel niet te verantwoorden. Als je het hebt over een A3 of een Golf, dat zijn dezelfde auto's is veel te kort door de bocht, maar er zitten veel overeenkomsten in. En als je dan daar gewoon eerlijk over bent en zegt; "nou we weten allemaal, het is een familie, dus ze delen technische overeenkomsten, maar er zijn grote verschillen en u heeft aangegeven dat dit

	en dit en dit belangrijk voor u is. De Audi geeft daar op deze manier antwoord op. Dat kleed je iets subtieler in natuurlijk.
B	Zou je dan ook zeggen van. Stel je voor, even een heel simpel voorbeeld, je hebt iemand die het belangrijk vindt dat die auto hard gaat, dat je zegt van nou de Volkswagen is ietsje sneller.
V	Nee, nee...
B	Je zou niet zo duidelijk of concreet zeggen van de een of op het ene vlak beter dan de ander?
V	Nee, nee ik ga niet die woorden in de mond leggen.
B	Dat is voor iedereen om zelf te bepalen?
V	Nee dat vind ik niet mijn rol. Ik vind wel mijn rol eerlijk zijn. En dingen die ik weet ook gewoon benomen, of niet ja, of doen alsof er iets niet is wat er wel is. Kijk, als je hebt over een Q5 of A5, dat is gewoon een bekend probleem. Daarvan willen mensen binnen de dealer-organisatie wel een zeggen van nee, bij goed onderhoud heb je het niet. Dan denk ik van; "ja dat kan zo zijn, maar toch zijn er problemen, en niet bij één exemplaar". Dus uhm... dan denk ik als de klant daarover begint, dan geef ik aan, het probleem is herkend, er zijn goede oplossingen voor en Audi heeft ervan geleerd. Bij nieuwe auto's komt het praktisch niet meer voor. Kop in het zand... een kopende klant geef je vertrouwen door er eerlijk over te zijn.
B	Je geeft hem vertrouwen door er eerlijk over te zijn, maar er is ook een soort grens wat ik net hoor, waar je niet overheen gaat. Wat je niet doet. Kun je aangeven waar die grens zit.
V	Uhm, ja.... Ik zit hier voor Audi en niet voor BMW. Om een voorbeeld, een Q7, een SQ7 en een X5M diesel zijn auto's die aan elkaar gewaagd zijn, in trainingen zetten ze ook die twee auto's tegenover elkaar. En als mensen dan zeggen, waarom moet het dan een Audi zijn. Of i.i.g. met die insteek het gesprek in gaan. Dan leg ik uit, ja die auto's zijn cijfermatig misschien aan elkaar gewaagd, alleen de insteek bij de ontwikkeling is anders geweest. Want die BMW is niet beter, die is ook niet slechter, die is anders. En uhm, ik benoem dan een aantal eigenschappen die mij aanspreken in de BMW, omdat dat het gevoel geeft, en dat is ook gewoon zo, dat je er eerlijk over bent. Maar uiteindelijk zorg ik, leg ik er iets dikker bovenop dat die Audi natuurlijk wel mooier, fijner, luxer wat leuk is. Nee, ik ga zo'n merk niet promoten, maar ik ga het ook niet afkraken. En mijn eigen merk ga ik natuurlijk wel subtiel promoten. Maar ook daarvan hou ik niet zo'n hele lofzang, want mensen zeggen van "oke, nu ken ik het wel."
B	Zou je aan kunnen geven waar je Paratus gebruikt (in de tijdlijn). Plak het er maar ergens op, maakt niet zo veel uit, daarvoor zijn het post-it's.
V	Dit zijn ze globaal. Deze doe ik incidenteel. Enerzijds omdat ik niet altijd de aanleiding voldoende zie. Maar vooral omdat ik ook niet iemand wil bestoken met allemaal filmpjes. Want op een gegeven moment, als je drie filmpjes hebt gestuurd op één aankoop wordt het misschien wel erg veel. Dus meestal begin en eind. En het moet in je tijd passen. Want zoals nu, een dag zoals vandaag. Ik heb nu een auto binnen. Wat ik eigenlijk structureel doe is een videotje maken dat 'ie binnen is, dat 'ie van de trailer rolt of dat 'ie op het dak staat helemaal in het plastic weet je wel. Zo van kijk, hij is er. Maar goed,

	op een dag als vandaag, ik zit alleen, dus dan lukt dat niet. Dan bel ik gewoon van hij is er. Dan doe ik het later wel.
B	Ja, ja. Zou je kunnen aangeven waarom je precies deze video's maakt. Zou je die bij de bijbehorende video willen plakken? Ik neem aan dat het niet altijd de zelfde reden is.
V	Dit denkt wel elkaar een beetje. Even kijken hoor.
B	Sympathie en enthousiast maken. En hoe probeer je sympathiek over te komen in een video?
V	Nou, niet zo zeer sympathiek, niet laten zien hoe sympathiek ik ben, maar sympathie wekken. Zo van hé die vent doet wel moete voor me. Of hé dat is verrassend. Verassen zou ik erbij kunnen zetten (schrijft). En hierzo, ja uhm... Dit zijn globaal, en hier... wat hier staat dekt denk de lading. Het is vooral bevestigen, wat heb ik nog meer geschreven. Meeste komt toch bij sympathie uit. Ze krijgen het gevoel dat je voor ze werkt, dat je iets voor ze doet, dat je een stap extra zet.
B	Uhm, en zijn er nog andere dingen die je tussen neus en lippen door probeert te laten zien in een video.
V	Nou voornamelijk gebruik ik m'n video's voor het zachte deel van het hele contact. Met het zachte deel bedoel ik niet het feitelijk benoemen van dingen. Anker mailtjes gebruik is voor dat soort dingen, zodat het zowel voor de klant als mijzelf op zwart-wit staat. Uhm... Nee het is vooral de zachte kant die iets meer moet losmaken.
B	Wat benoem je onder de zachte kant?
V	Oh, uhm, de sfeer creëren, dus proberen echt iemand enthousiast te maken waarom die nou bij mij moet komen in plaats van een van de andere dealers. Ja, ja dat. En ook wel een band opbouwen. Heel dat spectrum zeg maar. Iemand gewoon enthousiast maken.
B	Zou je dat spectrum gewoon met een paar woorden kunnen benoemen, of is dat heel lastig?
V	Ja, nee zeker. Enthousiast maken, sympathie wekken. Ambassadeur maken, en daarmee bedoel ik; op het moment dat jij bij mij een auto koopt en ik maak een videotje, dan zeg jij kijk dit is 'm geworden. Nou das cool, da's verrassend. En je gaat 'm doorsturen, naar je familie, en je familie zegt kijk dit. Of je zet 'm op facebook, dat gebeurt ook weleens. Dan uhm... Dan is dus eigenlijk die klant mijn ambassadeur, en zorgt 'ie dat het zich verspreid, dat PON dealer zich goed... En het gaat niet zo zeer om mijn eigen hoofd maar meer PON dealer en <b>Onhoorbaar</b>
B	<b>Vervolgens context mapping materiaal gepresenteerd</b>
V	Uhm, het is niet gebaseerd op een gesprek maar het grote beeld.
B	Gewoon zoals jij het ziet.
V	Je laat me wel heel vrij in mijn interpretatie.
B	Dat is de bedoeling.
V	Ja dat snap ik.
B	Noemen dat exploratief, we hebben een aantal mensen die dit doen en dat combineren we dan en gaan dat vervolgens verifiëren bij eindklanten. Met een vragenlijst die dingen meet die wij allemaal gevonden hebben. Dingen die wij als Paratus gevonden hebben, die uit theorie voortkomen end ie bij dealers vandaan komen. En dat gaan we dan



	verifiëren bij klanten. Ideaal zou natuurlijk zijn om met hun zoon sessie te doen... als dit... maar dat is niet echt realistisch.
V	Met deze klant?
B	Ja, met de eindklant, met jouw klant. Dat is niet echt realistisch. Die zou je wel een vragenlijst kunnen sturen om dingen te verifiëren. Die kunnen eigenlijk alleen maar bevestigen en een waarde toekennen. Die kun je niet om nieuwe input vragen.
V	En wat vindt de klant belangrijk hé daarna?
B	Ja wat de waarde voor de klant is eigenlijk.
B	Eigenlijk waarom die klant het fijn vindt een video te ontvangen.
V	Gaat echt puur over video dit?
B	Nee, hoeft niet per se over video te gaan. <i>(FOUT IN INTERVIEW)</i>
V	Denk dat dit 'm globaal is.
B	En als je moet aangeven hoe belangrijk alles is? Je hebt 15 per keer nu.
V	15 per keer nu?
B	Je zou alles dus 3 punten kunnen geven. Maar bepaalde dingen zijn belangrijker dan andere. Ik geef 15 punten max omdat iedereen altijd alles belangrijk vindt. En dat verteld mij niets over hoe belangrijk alles is.
V	Poef, oeh. Deze is moeilijker.
V	Volgens mij klopt het zo wel.
B	En zou je nu met een cirkel om te punten kunnen aangeven welke jij... waar Paratus jou helpt? <i>(OPLOSSEN EERDERE FOUT)</i> .
V	Bij ons alleen hé?
B	Ja, ja in jouw geval.
V	Dan denk ik bij deze twee, of moeten het er meer zijn?
B	Nee, dat mag je zelf weten. En waar denk je dat het de klant helpt? Die mag je ook aangeven.
V	Waar video de klant helpt?
B	Ja, waar jij denkt dat video die klant helpt? Waar het (video) waarde beidt voor die klant.
V	Sowieso deze.
V	Ruim begrip hoor, gezelligheid, meer van...
B	Beetje de samenvatting van hoe jij jouw waarden hebt... brengt in het verkopen?
V	Ja
	Off-topic (timemanagement)
B	Wat zijn barrières die jouw klant tegenkomt voor dat 'ie contact zoek, of een afspraak maakt voor een proefrit, of voordat 'ie een auto koopt.
V	Ik denk het gevoel dat je iets moet. Op het moment dat je... daadwerkelijk de deur binnenstapt. Kijk je komt hier (de showroom) binnen, dan komt er in eerste instantie een gastvrouw op je af. Dat doen we bewust. Zodat ik niet hoeft te lopen. Niet omdat ik niet wil lopen, maar omdat anders die verkoper eraan komt die iets van me wil. En dat moment dat iemand gaat proefrijden, dan ontstaat misschien wel het idee dat er iets verwacht wordt vanuit ons. Dat is misschien niet geheel onterecht natuurlijk. Dus dat is de grootste barrière denk ik?

B	Het gevoel van moeten?
V	Ja.
B	En doe jij nog... je hebt al ongeveer uitgelegd hoe je dat tegen probeert te gaan. Hoe je dus... juist je persoonlijke kant erin leggen zodat een beetje achterwege blijft.
V	Ja.

## 2. Sales

B	Ik begin met een paar generale vragen, algemene vragen om een beetje een gevoel te krijgen. Ik probeer om dat kort te houden, want we hebben nog heel veel vragen om te behandelen. De eerste vraag is; wat zou jij zeggen dat echt de toegevoegde waarde van een verkoper is.
R	Zijn dit open vragen of...?
B	Helemaal zoals jij het wilt.
R	Wat voor mij de toegevoegde waarde...
B	Wat jij vindt.
R	Wat ik vind.
B	Of misschien wat jij probeert te doen.
R	Uhm, ja, ik probeer altijd de verwachtingen van een klant te overtreffen. Altijd
B	En hoe doe je dat? Wat verwacht een klant is misschien een betere vraag?
R	Bij iedere klant is dat verschillend, wat hij verwacht. En daardoor, daardoor moet je ook als verkoper zorgen dat je een goede behoeften-inventarisatie hebt, dat je weet van waar ligt de behoefte van de klant. Wat is de vraag. Ik had net bijvoorbeeld, kan heel erg lang praten over zijn huisdieren en alles, maar hij wil gewoon zakendoen, hij wil gewoon weten wat is dit en wat is dat en wat is zus. Dat moet je gewoon concreet beantwoorden. Andere klant heb je een veel langer voorbereidingsproces nodig bijvoorbeeld. Als je daarin goed filtert, kun je altijd zorgen dat je je klant een stap voor bent en daarmee overtreft je zijn verwachtingen.
B	Dus door te weten wat...
R	Door te achterhalen
B	Je kunt achterhalen wat hij wil, en daardoor kun je daar al op inspelen voor dat hij er zelf achter is dat hij dat wil? Eigenlijk?
R	Ja! Ja, ja, ja precies. Ja. Ja, kijk prijstechnisch kan dat natuurlijk niet altijd. Maar je kunt bijvoorbeeld op gevoel en op de manier waarop je met mensen communiceert en hoe je met ze praat, daar kun je wel altijd ... stappen in zetten, zeg maar.
B	En wat versta je dan onder gevoel en hoe je met ze praat?
R	Uhm. Kleine dingen, onthouden van iemand, wat 'ie heeft gedronken. Wat de interesse zijn op dat moment. Iets wat... je hebt altijd iets wat in een gesprek naar voren komt, waardoor je een klik met mekaar maakt. Nou en die kun je altijd aanhalen en weer terughalen.
B	En die klik kan over van alles gaan?
R	Ja!
B	Of iets heel specifiek?
R	Nee. Het liefst juist niet over een auto of over...
B	Waarom niet over een auto?
R	Omdat ik... Ik praat liever niet over de auto. Pas als het nodig is.
B	Waarom praat je het liefst zo lang mogelijk over andere dingen?
R	Om de behoeften van de klant te inventariseren. Om te weten wat hij...
B	Om te weten wat hij wil?

R	Ja, nou om te weten wat zijn situatie is, waarom hij naar een auto aan het kijken is, waarom hij hier is, eigenlijk alles secondaire. Want die auto kan hij overal kopen. Dus of hij die bij mij koopt, of een andere dealer van Nefkens, of bij een... überhaupt een ander bedrijf. De auto kun je overal bestellen.
B	Daarom?
R	Daarin kun je jezelf niet distantiëren.
B	Ja precies. Dus je probeert eigenlijk een soort persoonlijke band met hem op te bouwen?
R	Ja! Ja, de gunfactor creëren.
B	Heb je enig idee wat zo'n gunfactor precies inhoudt? Weet je dat?
R	Wat dat inhoudt? Voor... voor mijn gevoel verkoop ik daar...
B	Voor je gevoel verkoop je daar je auto's op?
R	Ja, maar wat het inhoudt is wat ik zeg, de klant kan overal die auto kopen, maar waarom koopt hij hem bij jou? Dat is omdat jij diegene een... een iets extra's biedt wat hij bij een ander niet krijgt.
B	En hoe doe je dat persoonlijk dan?
R	Hoe ik dat persoonlijk doe?
B	Ja, behalve dus uhm... kijken wat iemand voor drinken wil of dat onthouden... of, of wat er in zijn leven speelt.
R	Ik denk dat... dat... Een denk ik dat dat wel echt iets moet zijn wat in je zit, zeg maar. Uhm... En dat... dat kan geen aangeleerd gedrag zijn. Om die gunfactor te creëren, dat kun je niet.... Dat kan niet gemaakt zijn. En dat moet, dat moet een beetje in je zitten denk ik.
B	Ja?
R	Hoe dat bij mij komt... ik weet... hoe dat is weet ik ook niet. Maar ik kan heel makkelijk dat contact leggen en ik kan heel makkelijk een band maken, een band creëren.
B	Ja, ja, Uhm, ja, wat is dan jouw grootste uitdaging... als je een klant voor je hebt.
R	Voor een verkoper bedoel je? Maar voor mij... voor verkopers in het algemeen, denk ik, is dat luisteren. Verkopers zijn heel erg gewend om te praten, en minder om te luisteren.
B	En waarom is dat luisteren zo belangrijk?
R	Omdat je anders de behoefte niet kunt achterhalen. Interesse tonen.
B	Waarom is het zo belangrijk die behoefte te achterhalen?
R	Om uiteindelijk erachter te komen wat wil je klant wat motiveert je klant. Wat beweegt hem tot de aankoop die je gaat doen. En om te zorgen dat je een passend voorstel kunt doen. Als iemand continu tegen mij zegt, en ik luister niet; "zwart vind ik zo'n verschrikkelijke kleur, ik heb altijd blauwe schoenen. Heb nog nooit een zwarte auto gehad. En ik ga hem een voorstel doen voor een zwarte auto. Dan ben je klaar. Het klinkt stom, maar het gebeurt. En heel veel zelfs.
B	En... Waar, Waarom is het voor die klant, misschien als je een stapje neemt... naar voor die klant denkend. Waarom is het voor hem zo belangrijk dat jij zo goed weet wat zijn behoeften zijn.
R	Nou, om er uiteindelijk voor te zorgen dat hij krijgt dat hij wil. Ja, ik denk dat dat het belangrijkste is.
B	Weet een klant altijd wat hij wil?



R	Nee een klant weet niet altijd wat hij wil. Maar wel na een gesprek met mij.
B	Ok, dus je moet... is het dan ook een soort de klant helpen om uit te vinden wat hij wil?
R	Ja. Al is dat tegenwoordig wel al een heel stuk minder omdat je uhm, uhm, het internet hebt. En omdat je klant daar al een heel stuk vooronderzoek doet.
B	Dus een klant is goed voorbereid?
R	Een klant is 100% goed voorbereid. En daarin moet je juist zorgen dat je je kunt distantiëren ten opzichte van de rest. Want dat is wat ik zeg, als hij naar een Peugeot 3008 gaat zoeken komt hij tachtig verschillende verkooppunten tegen. Met misschien een tientje hier tientje daar verschil, maar voor de rest zijn ze overal hetzelfde. Maar wat motiveert die klant om hier te kopen? Dat is die verkoper die achter dat bureau zit waarmee hij hier uiteindelijk aan tafel gaat zitten.
B	Duidelijk. Wat is jouw ideale klant?
R	Die bestaat niet!
B	Bestaat niet?
R	Naja, ik heb geen ideale klant. Ik vind juist... ik vind vaak juist al... maar een ideale klant bestaat niet. Nee want dat zou m'n werk niet leuk zijn. Het is juist leuk om te achterhalen wat die klant wil, want dat is eigenlijk wat wij doen, en die klant tevredenstellen. Maar de ene klant is tevreden met dit en de andere klant in tevreden met dat. Dus ideaal bestaat voor mij niet.
B	Misschien is het wel een ideaal in hoe je met die persoon kan omgaan, of wat voor persoon het is?
R	Nee, sorry man, nee, nee, dat heb ik echt niet. Nee.
B	Heel interessant juist.
R	Ik vind nee... ik heb... ik had vanmorgen een meisje van 18 die heeft een week haar rijbewijs, die kwam haar auto halen. Die heb ik haar vorige week verkocht. En ik heb straks een man die bijna met pensioen gaat, of net is, en ook een auto bij me komt kopen. En ik vind het allebei leuk. Je kunt me wel vragen wat ik een lastige klant vind.
B	Ja, dat is de volgende vraag.
R	Oh, ok
B	Nou het is niet zo zeer over lastige klant. Maar wat zijn nu uitdagingen, wat is nu moeilijk.
R	Uitdagingen is wat je heel erg merk is dat... een klant vaak al een idee heeft van een autoverkoper, daar zit al een stempel op. Als autoverkoper ben je zo. En die mensen komen heel erg stug binnen. Uhm... En ik ben een heel open persoon, dus ik praat ook gewoon open en makkelijk. Maar op het moment dat dat, dat is ook de uitdaging dus dat vind ik ook leuk. Maar dat is wel een lastig om doorheen te prikken, om te zorgen dat ze ontdooien, zeg maar.
B	En uhm... heb je daar truckjes voor? Of is dat gewoon...
R	Ook dat is echt klantafhankelijk. Want bij de ene klant kun je wel iets... kun je bepaalde dingen wel zeggen en werkt het juist wel terwijl je dat bij andere klanten helemaal niet kunt doen.
B	En dat is een kwestie van aanvoelen? Of...

R	Ik probeer altijd sowieso eerst... in de eerste paar minuten probeer ik altijd het ijs te breken zeg maar.
B	Precies
R	Maar dat ijs breken kan bij de ene klant totaal verschillend zijn als bij de andere klant.
B	Uhm, als je nu kijk naar hoe je auto's verkoopt op dit moment he. Het proces van een auto verkopen. Wat vind je daar nu eigenlijk van? Misschien wel gewoon kijkend vanuit het perspectief van die klant, die klant gaat eerst op internet alles uitzoeken en dan komt hij een keer naar jou toe, en dan heeft hij al een berg met ideeën en informatie bij zich waarschijnlijk. Uhm... en vervolgens gaat hij met jou het hele kooptraject door. Maar wat vind jij nou van dat geheel?
R	Ik heb altijd in de verkoop gezeten. Maar pas sinds 1 oktober in de... in de autobranche. Dus ik ben helemaal blue. Helemaal blue ook erin gestapt. Maar ik heb het nog nooit zo naar mijn zin gehad als in deze branche. Ook wel organisatie, maar branche...
B	Even voor mijn interesse, wat heb je hiervoor verkocht?
R	Uhm, meubelen en kleding. Ja.
B	Maar, zeg eens... Zit dat dan in de mensen die je tegenkomt, of zit dat in de werkwijze? Of zit dat....
R	Het is een combinatie van het product natuurlijk, want dat is altijd belangrijk. Het is een combinatie van product, uitdaging, klant, mogelijkheden ehm... Gewoon geen dag is hetzelfde, geen klant is hetzelfde, geen behoefte is hetzelfde.
B	Zijn er dan dingen die je... die je graag anders zou zien in het verkopen van auto's? Zou het bijvoorbeeld fijn zijn als een klant vooraf veel minder wist, of zou het juist fijn zijn als... hem veel vaker zou spreken, of...
R	Nou, het heeft voors en tegens; door het internet heb je veel minder loop in je showroom, je hebt veel minder traffic. Aan de andere kant is het ook wel weer heel erg leuk. Want de klanten die je... Vroeger had je dan ging je op zaterdag je je vrouw langs zes of zeven dealers, dan ging je eens auto's kijken omdat je over een half jaar een auto wilde kopen. Tegenwoordig doe je dat half jaar proces, doe je al op het internet. 85% ofzo geloof ik, van de mensen die een auto koopt. Heeft vooraf al onderzoek gedaan op internet. Dat wetende zijn je klanten een stuk... hoe noem je dat... een stuk doelgerichter op het moment dat ze binnenkomen. Maar, is de klant ook vaak beter voor geïnformeerd dan dat jij bent. Dus daar ligt een taak, een uitdaging.
B	Wordt en dan ook... Merk je dan ook dat ze gaan vergelijken?
R	Tuurlijk!
B	Ik bedoel van; zij komen bij jou voor een specifieke auto, merk je dan ook dat ze daar een andere auto van een ander merk daarnaast houden? Om te gaan afwegen.
R	Ja, juist!
B	En hoe ga je daarmee om in zo'n geval?
R	Uhm, ja ik heb je altijd... sowieso... ik, ik kraak nooit een andere auto af zeg maar. Kijk, de concurrent is nooit slecht. Ik geef wel de voors en tegens, en ik ben altijd vrij open daarin. Dus op het moment dat ik vind dat een bepaalde auto een voor heeft op een auto van mijzelf dan zou ik dat ook niet...
B	Dan zou je dat ook zeggen?

R	Ja.
B	Dus stel je voor, je hebt een 208, en ik weet niet wat daar tegenover staat, een golfje ofzo, en je hebt iemand die denkt; ik wil een auto hebben die heel snel is, en die golf is wat sneller, dan zou jij durven zeggen; die Golf is wat sneller aan de andere hand, die van ons doet dit en dat.
R	Ja! Precies.
B	Ok, cool. Dus dan is het ook een soort. Dat je die klant ook op sleeptouw neemt en hem helpt, met structureren.
R	Ja. Het liefst wil ik een klant geheel ontziet. Dat is mijn doel. Ik verkoop bijvoorbeeld ook heel goed verzekeringen. Want ik... naja, ik heb... in de mode is mij altijd geleerd, je verkoopt geen pak, je verkoopt een pak met een overhemd en een stropdas. Voor mij is een auto een verzekering. Dat is voor mij standaard. En waarom, omdat ik op dat moment die klant aan mij bindt.
B	Ja, ja duidelijk
R	Een stukje binding
B	Ja, cool, deze heb ik al gehad eigenlijk. Wat weten ze, ze weten eigenlijk meer dan jij zelf op het moment dat ze hier binnenstappen?
R	Sorry, nog één keer?
B	Ze weten soms meer dan jij weet op het moment dat ze hier binnenstappen?
R	Ja, 100%! Ja
B	En dat is dan vooral feitelijke kennis neem ik aan?
R	Ja
B	En zijn er dan nog dingen die jij weer weet die zij weer niet weten?
R	Ja altijd, je weer altijd wel ergens naartoe te...
B	Wat voor iets zou dat zijn, op wat voor vlak moet ik denken?
R	Kan technisch zijn, maar kan ook een gevoelsaspect zijn. Ik bedoel, in een auto die je op internet ziet kun je niet zitten. Dat is altijd anders.
B	Ja
	<b>Vervolgens context mapping materiaal gepresenteerd en de tijdlijn taak wordt uitgevoerd (niet uitgesproken, small talk tussendoor).</b>
B	Zou je kunnen aangeven hoe deze gerelateerd zijn?
R	De klant krijgt een signaal bij z'n hoofd dat 'ie denkt van...
	<b>Taak wordt verder uitgevoerd.</b>
B	Gebruiken jullie eigenlijk een kla... klant contactcentrum? Of is het direct?
R	Ja, helaas... gebruiken wij tegenwoordig een klant contactcentrum.
B	Waarom helaas?
R	Je hebt zelf direct contact met je klant op het moment dat je... dat die lead bij mij binnenkomt. Ik weet niet of je dat gehoord hebt. Maar met filmpjes... Ik heb zoveel reacties op filmpjes. Superleuk, echt niet normaal. Dat gaat nu weg, want nu wordt het gecentreerd naar een centrale. Vanuit daar wordt het... wordt de hele lead behandeld en wordt hij doorgezet naar ons. Dus op dat moment ben je niet meer de eerste schakel. Dat heeft voordelen, een voordeel is dat ik meer tot mijn eigen werk kom. Een nadeel is dat je niet meer het eerste contact hebt, zeg maar.

B	Ja, want doet het klant contactcentrum voor jullie precies?
R	Uhm. Alles, ook het aanleveren van foto's al, via de klant. Uhm, de voorinspectie zeg maar. Van is dit interessant.... Dat soort dingen.
B	Maar je zou liever zelf het eerste contact...
R	Nee niet liever zelf, daar heb je gewoon simpelweg geen tijd voor. Maar...
B	Maar stel je voor dat de mensen die nu bij het klant contactcentrum zijn gaan werken. Dat die auto's gaan verkopen op die manier. Dan verkoop je misschien minder auto's maar dan heb je wel het eerste contact.
R	Nog één keer.
B	Om... ze hebben nu dus mensen ingezet die dus in dat klant contactcentrum werken. Maar als ze die hadden ingezet zoals ze jou inzetten...
R	Ja
B	Dan heb jij nog steeds het eerste contact... Dan heeft iedereen het eerste contact. Of zie ik dat verkeerd?
R	Ja dat zie je verkeerd, wat zij doen niet anders dan de hele dag dat. En ik doe nog...
B	Ja precies, maar jij zegt: "ik kan het hele proces niet doen want daar heb ik geen tijd voor.
R	Nou dat kan wel, maar, daardoor... nu kom je toe aan dingen waar je voorheen niet aan toe kwam omdat je het geen prio gaf. Omdat je altijd gelijk ging naar je klant. Je klant, je klant, je klant, je klant. Nu kun je ook zorgen dat je occasions gewoon weer een keertje goed staan, stickers erop. Blablabla
B	Ja, zou je het fijner vinden als, in plaats van het klant contactcentrum, waar nu mensen werken, er mensen waren die dat soort kleine klusjes deden? Zoals de occasions rechtzetten, mooi maken, dat soort dingen. Zou dat je voorkeur hebben, of heeft het juist niet de voorkeur?
R	Ja, maar daar ben ik misschien niet het goede voorbeeld in. Ja ik zou dat wel... wat ik wil alle leads gewoon oppakken. Ik wil alle klanten direct benaderen die binnenkomen. Dat kan niet, zo simpel is het, we werken met meer collega's, het is gewoon drukker, maar dat is het wel ja, ja.
B	Ja, nouja, je zegt dan ben ik misschien niet het goede voorbeeld. Maar dat maakt voor dit niet uit. Het gaat echt om jouw ervaring.
	<b>Verdere context-mapping wordt uitgelegd en uitgevoerd.</b>
R	Verwachtingspatroon, ja ik boedel meer van die klant die ziet die auto en die komt hier naartoe en die heeft een bepaalde verwachting van die auto en die zal positief zijn want anders zal 'ie niet naar mij toe komen.
B	Ja, heeft 'ie ook al verwachtingen van jou?
R	Uhm... Ja natuurlijk zal die verwachtingen... naja goed, ik denk een combinatie van... zullen altijd al een, een... op het moment dat de klant gaat komen heeft ie al een idee van wat ie wil gaan betalen, heeft ie al een idee van wat wil ik? Dat wil ik wel dat wil ik niet. Dus dat, daar krijg je dat stukje behoefte inventarisatie van mij. Van ik gaan uitvinden wat... wat is dan hetgeen dat 'ie wil
B	Wat heeft ie in z'n hoofd?
R	Wat vindt 'ie belangrijk, te.... Uhm.... Wat zit er in de portemonnee?

B	Ja, duidelijk.
	<b>Gaat verder met de context-mappig taak</b>
R	Hier, in de eerste fase, in het voor informeren, kun je ze al triggeren, daar kun je jezelf al distantiëren van de rest.
B	Uhu...
R	Nu kan iedereen een filmpje maken, maar niet zo leuk als dat ik dat doe. Dus daarin kun je al verschil maken. En hier, kun je de klant weer overtreffen. Want je kunt 'm bellen en zeggen "hallo, uw auto staat klaar, komt u 'm ophalen meneer" dus dat kun je zeggen. Of je kunt een filmpje maken van "Nou ehh, kijk eens, hier hebben we een prachtig glimmende auto staan, wat leuk, en ik ga u even bellen voor het inplannen van een afspraak. Blablabla. En die klant die denkt, oh wouw wat gaaf, oh wow, of wow, weetje. En dat is het overtreffen van, dat is hetgeen dat ik bedoel.
B	Nee, duidelijk. Uhm... Ja... even denken hoe ik dit formuleer. Nee, laten we die weg. Gaan we verder met de normale vragen. Nee, gaan we nu de moeilijke opdracht doen. <b>legt context-mapping opdracht uit</b>
B	Waarden voor jouw klant.
R	Orginaliteit, hoe schrijf je dat orgi, orgi...
B	Origineel...
R	Ja
B	(lacht) dat doe ik, dat hoe ik altijd. Als ik dan niet weet hoe ik het moet schrijven dan maak ik er maar wat van.
R	En wat doet dat...
B	Ze hoeven niet 1-op-1 gerelateerd te zijn. Dat maakt niet uit.
R	Extra info kun je bieden.
B	En wat versta je onder extra info?
R	Nouja, je kunt een foto... biedt een anders beeld... van een auto... als een filmpje.
B	Wat doe je dan extra in dat filmpje?
R	Een uh... begin ik... maak ik er vaak echt een lulverhaal van. Een lulverhaal... maar ik ga niet direct naar de zaak toe. Van joh en zakelijk, van dit is de auto en dit is de spiegel en dit is een band, en dit is... zo doe ik het niet. Eh, ik doe meer, eh, een samenvatting.
B	Ja... een samenvatting waarvan?
R	Van wat ik normaal op de mail zou zetten, dus... ik heb gezien dat u interesse heeft. Ik heb gezien dat u uhm... interesse heeft in deze auto, wie ben ik, heeft diegene iets in te ruilen? Dan gaan we naar concreet, wat gaan we doen om er een afspraak van te maken? Eigenlijk maak ik alles...
B	Vertel je dan bij wie ben ik over jezelf, of over het bedrijf? Of over allebei?
R	Beide
B	Beide?
R	Maar ik geef dus extra info, die ik normaal niet zo snel zou geven... via de mail. En daarbij, wat biedt het mij. Het biedt mij... uhm...
B	En die extra info, is dat dan een waarde voor jou, of is dat iets voor de klant?
R	In beide gevallen, want ik kan al verder inventariseren.
B	Je kunt eigenlijk checken of wat je, wat je denkt te weten, of dat klopt ofzo?



R	Herkenbaarheid...
B	Die heb ik heel veel gehoord. Dat ze binnenkomen en zeggen "Hé Rene"
R	Ja, ja dat. Dat is wel grappig hoor. Ja. Ik heb ook weleens dat mensen gelijk beginnen te lachen. Nu weet ik niet of dat heel positief is, maar ik vind het prima weet je. Ze mogen me best uitlachen, helemaal goed. Als ik er een auto door verkoop zal het me echt een worst wezen. Uhm. Dus wat biedt het voor de klanten. Extra info. Ja eigenlijk de zelfde info. Originaliteit
B	Originaliteit? Maar wat doet dat voor een klant dan?
R	Het overtreffen van de verwachtingen toch? Dat is waar ik continu op stuur, maar daar kan ik... dat kan ik allesomvattend maken.
B	Maar ik zoek de onderliggende reden, want je maakt het nu, maak je het weer wat abstracter, maar ik wil juist nog preciezer weten wat, wat overtreft hem dan. Wat, wat, wat is hetgeen dat die klant <b>onhoorbaar</b>
R	Nou dat ie, dat o het moment dat je op vijf auto's regeert dat je van vijf klanten, van vier klanten, van vier bedrijven een offerte krijgt, en van mij een filmpje, waarin je mij ziet. Waarin je mij enthousiast zien zijn over het product.
B	Is dat dan voor die klant, dat hij zich speciaal voelt bij jou? Of is dat dat 'ie...
R	Ja, ja.
B	... het gevoel dat je tijd in hem steekt, dat je moeite voor hem doet.
R	Ja, ja alles.
B	Maar welke denk jij dat het is.
R	Nee... nou, ik denk een combinatie, ik denk namelijk niet dat het een ding is.
B	Ik zie dus dit als één ding, maar dit zijn dus allemaal onderdeeljes van dat ene ding. Dus dat je meerdere dingen opschrijft. Maar dan is het weer, je mag er maar vijf kiezen.
R	Prima, bijzonder. Ik zet er toch bij, overtroffen.
B	Ja, zet maar neer, ik vind het helemaal goed. Jij bent de baas hiermee, hè.
R	Ja maar goed. Ik vind dat namelijk wel heel...
B	Heel belangrijk?
R	Ja... het is waar ik m'n hele verha... Die man die net die auto kocht... Die komt dus gisteren bij mij binnen. Die weet precies wat 'ie zoekt. Die is al bij drie dealers geweest. Die weet precies, exact wat hij wil. In het stukje prijs ben ik hem niet extreem voorbij de anderen gegaan. Op een bedrag van €50.000,- maar €100,- ook niet meer uit hé. Maar toch koopt hij 'm vandaag bij mij. Terwijl hij al twee weken bezig was met een andere winkels.
B	Ja, dus dat is extra lekker. Zeker binnen een dag. Maar goed, dat moet je ergens wel door...
R	Ik heb hem geen filmpje gestuurd trouwens.
B	Geen filmpje, ja dat maakt niet uit. Hij was gister al binnen, en nu is hij weer binnen, dus dat is net even anders hè.
R	En nu heeft 'ie z'n krabbel gezet. Hij belde eerst van goh, die auto, heb je die staan. Dus ik zet, ja één, in m'n showroom, hij is net een week uit wat wil je dan. Nou, zo, zo ben ik 'm ook echt in gegaan weet je wel. Was ook een beetje een Amsterdammer, dat vind ik het leuk om dat ook op die manier in te schieten.

B	Dat heb ik ver vaker gehoord. Dat je mensen een beetje moet kopiëren, een beetje moet spelen? Dat ze dat wel waarderen.
R	Ja, ja. En ik zoek altijd wel de grens op. Een beetje kijken hoe ver ik kan gaan.
B	En wat, wat, wat, waar helpt dat mee dan?
R	Dat je sneller de zwaarte ervan af haalt zeg maar. Dus dat je niet meer op dit niveau aan het werken ben, van oh die verkoper... maar dat je gelijk zit zeg maar. Ik vind 'm goed zo man.
B	Helemaal goed, dus je hebt er twee keer drie, dan mag je nu... <b>legt volgende taak uit.</b>
	<b>Taak wordt uitgevoerd.</b>
B	Dan is deze duidelijk, dan stop ik die hierbij. Dan zou ik nog wat korte vraagjes willen stellen en dan zijn we klaar. Uhm... Zijn er, uhm... ervaren jouw klanten een soort barrière voordat ze hier binnen komen, voordat ze een vraag durven stellen, op verschillende momenten zullen dat verschillende dingen zijn
R	Ja natuurlijk!
B	En noem eens een paar van dat soort dingen
R	De verkoper, de verkoper kan een grote barrière zijn
B	En waarom is die verkoper een barrière?
R	Nou ik heb hiervoor ook in de kledingbranche gezeten en in de meubelbranche. Mensen komen soms echt binnen omdat ze even willen kijken, maar voor ons is iedereen een koper. Dus voor een klant om zich even in de dealer te gaan voor te oriënteren, zonder dat er gelijk zes verkopers op hun nek zitten, dat is... daar kan een verkoper een barrière zijn.
B	Dus een soort van druk geeft die?
R	Ja. En dat kan ik verschillende processen... in verschillende stappen van het proces.
B	Ja? Maar die verkoper blijft altijd op die manier een soort druk geven?
R	Ja, en als het op prijs gaat kom je daar ook weer op uit natuurlijk.
B	Ja, ja, uhm
R	En beslissen...
B	Ja, uhm, zijn er nog andere barrières die je tegenkomt? Prijs noem je al? Prijs kan een barrière zijn. Is de auto eigenlijk nog een barrière? Of is dat al weg?
R	Ja, die is wel weg.
B	Die is wel weg?
R	Ja.
B	De auto is geen barrière meer. Want, dat hebben ze al vooraf bedacht?
R	Vooraf bedacht, anders kom je hier niet.
B	Duidelijk, interessant.
R	Tuurlijk, ik heb het even over het gros hè, er zijn altijd uitzonderingen.
B	Ja, nee ok.
R	Ik heb het over het merendeel van de mensen.
B	Helemaal, helemaal duidelijk, helemaal goed. Ok, dus we hebben als de voornaamste dingen de verkoper en de prijs? Is er nog een soort van onzekerheid bij die klant, op een of andere manier?
R	De klant wil wel bevestiging natuurlijk.

B	Waar zoekt 'ie bevestiging?
R	Van wat 'ie vindt, of dat het juiste is wat 'ie vindt.
B	Dus dat is wel de auto dan?
R	Ja, dat is wel een stukje auto. Ja, maar dat is ook het stukje dealer. Ook het stukje verkoper. Een combinatie.
B	Ja, heel duidelijk. Is er dan bevestiging? Of is er dan nog meer wat 'ie dan zoekt? Uhm, kan me voorstellen dat ie bevestiging zoekt over bijvoorbeeld kwaliteit, of over... service
R	Dat is weer auto-gerelateerd, service is weer dealer gerelateerd.
B	Heb je soms het gevoel dat 'ie ook kijkt naar waar jullie voor staan als bedrijf? Of..
R	Ja... wel naar Nefkens. Ja zeker, en de naam... ja tuurlijk.
B	En ja... doe je nog iets om jouw... ik neem aan dat je toch jouw goede, dat je je goede wil met die klant wil tonen.
R	Hoe bedoel je dat?
B	Nou dat je... een klant komt binnen en... nou ja het voordeel wat ze hebben is... nou ja, die verkoper wil een auto verkopen. Maar heeft die ook het beste met mij voor? Als klant.
R	Ja... ja.
B	Doe je daar nog iets mee? Of...
R	Dat is. Dat is... Ja, want dat is de enige manier waarop je kunt verkopen. Door die binding te vinden met die klant, waardoor die het jou gunt, waardoor die denkt van hé die is ook daadwerkelijk met mij begaan. Inderdaad
B	Ja, die heeft ook het beste met mij voor? Ok, ja duidelijk. Uhm, ok en wat zijn jouw manieren, of misschien heb je wel een soort... soort hulpmiddelen, om, om voornamelijk dus die bevestiging, die prijs en die verkoper. Om die klant daarin te bespelen.
R	Nee niet bespelen, je moet juist oprecht zijn, je moet niks spelen.
B	Nee, ik bedoel, om hem te benaderen op een manier dat jij de juiste dingen uitlegt aan hem
R	Ik benader mensen zoals ik zelf ook graag benaderd zou willen worden.
B	En dat is oprecht en open?
R	En vooral duidelijk ook.
B	Duidelijk, ja, en gebruik je daarvoor nog... ik denk ook... ik neem aan dat video hier een van jouw hulpmiddelen in is. Heb je nog andere dingen die je daarbij gebruikt, of niet?
R	Hmm, ja je hebt natuurlijk sowieso... je hebt nu natuurlijk de backoffice die een deel oppakt. Van het klant supportcentrum zeg maar. En verder... je hebt je showroom, je hebt je herkenbaarheid van je naar, Nefkens.
B	Uhu? Interessant, mooi. Ja, dan uhm. Gaan we nog een paar makkelijkere vragen doen. Nog 5 minuten. De vraag die ik over heb is namelijk. Ik heb twee vragen over; hoe zou jij het voor je zien om je baan makkelijker te maken? Wat zou je willen om jouw baan makkelijker te maken
R	Uhu...
B	En de andere vraag is; heb je het gevoel dat de hele autowereld aan het veranderen is en op wat voor manier?

R	De verandering heb ik je al gezegd, dat is dat het meer naar het mobiel, naar het mobiele netwerk gaat. Het gaat meer naar het internet toe. Uhm en daarmee zul je ook...
B	Even om daar snel op on te haken omdat we niet heel veel tijd hebben; is dat de gehele verkoop of is dat een bepaald deel van het verkopen dat veel meer online gebeurt?
R	Nee, de verkoop geberud niet online, die gebeurt hier.
B	De voorbereiding?
R	De voorbereiding. Ja, voorinventarisatie.
B	Ja. Laten we dan meteen zeggen, wat zou jouw leven, baan makkelijker maken, wat zou je willen.
R	Nou dan zou ik niet zo snel iets veranderen, want dit is allemaal onderdeel van.
B	Maar als je nu helemaal naar jezelf kijkt, van ik wil een auto verkopen. En het is nu dit proces, maar als ik dat zou kunnen veranderen, dan zou het wel een grote verbetering zijn.
R	Ja we zouden wat concurrenten in de fik kunnen steken (lacht). Alles mocht, kon het zo gek niet bedenken zei jij.
B	Minder concurrentie, ja. En, maar verder niet?
R	Wat het werk makkelijker zou maken is als het niet allemaal meer prijs-gerelateerd zou zijn.
B	Ja, want jullie hebben allemaal dezelfde prijzen, dezelfde speelruimte enzovoort.
R	Ja, en sommige bedrijven die willen geen geld verdienen. Dat zijn ook de bedrijven die het niet lang volhouden maar wel met extreme prijzen stunten. Daar ga je gewoon nat in.
B	Snij je jezelf in de vingers?
R	Ja, uiteindelijk wel.
B	Ja, en hoe zie je dat op een of andere manier dat je dat kunt bewerkstelligen, dat je... dat er minder op prijs wordt gelet?
R	Na, maar dat is iets wat ik al vijftien jaar roep. Dat is hoe de bedrijven de klant hebben bespeeld. Want het is de klant is prijsbewust. Nee, jullie zijn altijd aan het stunten geweest met korting, korting, korting. Dus je bent je klant gewoon alleen maar aan het mind-fucken.
B	Gewoon een soort verwachting dat je maar korting en goedkoop en...
R	Tegenwoordig, als jij kleding gaat kopen, wanneer koop je kleding.
B	Niet zo heel vaak.
R	Maar als je het koopt, dan koop je het in de sale, of er is altijd wel een aanbieding.
B	Ja meestal wel ja.
R	Terwijl toen ik 15 jaar geleden begon in de kleding, had je wintersale, zomersale, punt. Dat was het.
B	Ja, de winkels waar ik heen ga ook wel, daar heb je niet veel meer.
R	Maar daartussen werd er niet zo vele verkocht.
B	Maar als je tegenwoordig in de straat loopt, ja.
R	Alleen nu verkoopt men alleen nog maar als er een actie... of ik het nu koop of volgende week is er een actie...
B	Klopt. Dat was 'm dan. Thanks.

### 3. Sales

	Opname is iets later begonnen.
T	Die vraag had ik had ik wat langer over na willen denken eigenlijk.
B	Er is geen goed of fout antwoord.
T	Nee, begrijp ik, maar hoe ga je dat uhm... wat is, wat is, kijk, de toegevoegde waarde is als verkopers, kijk je hebt nu alles online nog staan, maar wij als verkoper zijn dan toch even dat persoonlijke gesprek om alles even te bevestigen, kijk de onderhandeling moet je doen in de showroom. Ik denk... denk wel dat wij toch nog steeds of het eerste of het laatste stukje van het klantcontact zijn. Ik denk dat je zonder klant, persoonlijk klantcontact geen auto kunt verkopen.
B	En wat is precies in dat persoonlijke wat zo belangrijk is voor een klant
T	De bevestiging dat ze het goed doen. Nog steeds het adviseren. Want je ziet nog steeds in ieder verkoopgesprek dat je ja. De klant denkt het misschien te weten wat ie wil. Dan kan je toch nog luisteren naar wat de klant wil en een ander advies of een uitgebreider advies te geven om misschien een ander pakket erbij te nemen, of een andere kleur. Of... de klant die denkt zelf ik wil dit, ik ga daarvoor. Of misschien spreekt b beter aan dan product a voor de klant.
B	Want de klant weetal heel veel als ie binnenkomt?
T	Ja
B	Wat weet hij dan wel en wat weet hij dan niet?
T	Kijk, dat is een hele lastige vraag. Kijk, online kun je alles terugvinden, je weet alleen niet oer de auto rijdt, dus daar moet een proefrit voor mij. Dus ja, een klant vanuit een brochure, kan hij denken dat hij gevonden heeft wat hij wil. Dat hij weet wat hij wil. Maar aan de andere kant kun je toch dingen tussen zinnen eruit halen en de klant sturen. Ehm, dus ja dat. Ze kunnen alles al online vinden, alles. Er is niets bijvoorbeeld waar je.
B	Maar je je kunt toch dingen eruit halen waar hij niet zelf aan dacht. Wat voor dingen zouden dat zijn?
T	Uhm... ja uhm... je gaat vragen hoe is het eigenlijk. Misschien heeft hij niet nagedacht voor als z'n zoon, voor een Kodiak om als z'n zoon voetbalt om een extra rij achterin te zetten, een trekhaak. Accessoires verder. Als ik naar de huidige auto kijk, wat heeft ie daarop zitten. Wat wil hij terug hebben op de ander. Waar hij misschien niet over nagedacht heeft. We krijgen veel mensen die in de file rijden en die niet aan adaptieve cruise control denken, dat is een cruise control die houdt de voorganger in de gaten, die reageert op de snelheid van de voorganger, op dat soort dingen kun je adviseren. Kun je het mensen toch nog niets makkelijker maken in de auto.
B	Dit zijn heel veel punten eigenlijk waar die klant zelf niet aan denkt.
T	Of over het hoofd gezien heeft of ja.
B	Precies
T	Waar je in een gesprek dan toch achter kan komen. Of, ja, of niet. Dat een klant wel alles weet. Ja dat is ook goed.
B	Precies, ja. En uhm... En buiten dat je het puur over de auto, heeft her persoonlijke nog een andere functie.

T	Ja, zeker, je verkoopt ook uhm, kijk heel veel auto's verkoop je op product of prijs. Maar je verkoopt ook nog steeds auto's op gunning. Of een fijn gesprek, op goed contact. Dat mensen het toch fijn vinden om hier in de winkel te komen, goed contact met je te hebben. Goedcontact, gesprek goed gegaan, en dat ze daarop besluiten om de auto bij jou te kopen en niet bij de concurrent. Naja.
B	Uhm, wat doe jij daar dan, om die gunning te krijgen?
T	Er is maar een antwoord op; je moet jezelf zijn, je moet niet iemand anders gaan spelen, niet gaan acteren.
B	Wat versta je onder jezelf zijn, wat laat je zien van jezelf?
T	Uhm... Ja, je moet sowieso oprecht interesse tonen in de klant. Uhm, je moet niet uhm... net doen alsof, want dat merk je gewoon. Als je net doet alsof dat merkt de klant, dus je moet echte oprechte interesse tonen. En ja...
B	Betekend dat dat je het altijd met hem eens moet zijn?
T	Nee, ja nee helemaal niet. Gewoon interesse tonen in de klant. Dus gewoon luisteren naar hem. Dus wat doen met de dingen die de klant zegt. Uhm... ja en je moet ervoor gaan zorgen dat de klant het ook fijn vindt om een gesprek met jou te hebben. En daaruit moet gaan voorkomen dat hij tegen jou zegt van joh, we gaan de auto bij je kopen, of leasen, of wat dan ook. Zo dat de auto via hier, via jou geleverd wordt.
B	Ja, precies. En...
T	Het belangrijkste is dat je jezelf bent, dat je niet iemand anders wil zijn, dat je niet iemand na gaat doen. Als jij, stel je voor jij bent arrogant. Geen probleem. Maar als je dat bent dan ben je dat. Maar je moet het niet gaan spelen. Als je warm bent qua persoon, helemaal goed, maar dat moet je niet gaan spelen.
B	Merk je daar nog reacties op als een klant uhm... ook misschien als je om je heen kijkt naar je collega's, op hoe ze reageren op het jezelf zijn ook al is het misschien een karakter dat die persoon niet ligt. En als diegene die verkoopt dan toch zichzelf is, hoe daarop gereageerd wordt.
T	Ik denk dat mensen het wel waarderen als je jezelf bent. En dat uhm... ja, even kijken, als je daar met iemand een gesprek hebt, en je merkt dat het niet oprecht is hoe diegene is, en diegene ja... acteert, dat merk, dan vind je het zelf ook geen fijn gesprek. En ik zeg altijd maar zo, als je in de kroeg staan, en je praat met iemand maar het is niet oprecht... ja... dan stop je ook met dat gesprek.
B	Ja, en naast oprechte interesse, wat zijn nog meer van die aspecten om echt jezelf te zijn daarin? Je noemt nog <b>onhoorbaar</b> . Zijn er ook nog dingen die je over jezelf verteld of zijn er dingen?
T	Als er raakvlakken zijn ga je het daar nog over hebben ja. Je probeert wel... uhm... bijvoorbeeld een jong stel met kinderen, als je ziet dat, dat ze een kindje van een jaar hebben. Ik heb er zelf eentje van bijna drie. Dan heb je het daarover. Dan haal... over de auto, over de kofferbak, kan een kindwagen mee? Je eigen ervaring daarin meenemen. Als ik... Mijn vrouw is zwanger, Als er een zwangere vrouw binnenkomt, ook gewoon in het gesprek omhoog brengen, vinden ze helemaal fantastisch. Dat is allemaal wel oprecht.
B	Ja, precies, ja begrijp ik.



T	Kijk, niet zoals in de BCC reclame zeggen van uhm “die heb ik thuis ook”. Je moet het wel oprecht doen.
B	Je moet hem wel echt hebben dan. Uhm... Wat zou je zeggen dat jouw grootste uitdaging is al verkoper zijnde?
T	Op wat voor vlak bedoel je dat?
B	Ja, in contact met de klant. Of in de, in de, in het hele verkoopproces dat je met diegene hebt.
T	Grootste uitdaging voor mij?
B	Ja.
T	Hmmm, daar moet ik later nog even op terugkomen, dat weet ik niet, moet ik nog even over nadenken.
B	Ok... Wat is je ideale klant?
T	Wat is mijn ideale klant? Er zijn geen ideale, ja, nee... een klant die snel beslist. Die uhm... die je gewoon een goed voorstel doet en die dan ziet dat je uhm... er hard voor gewerkt hebt en uhm... akkoord gaan, mee gaat. Maar dat is iedereen zijn ideale klant.
B	En waarom is het belangrijk dat hij snel beslists
T	Dan heb je je order liggen, getekend en wel. Dan heb je een auto verkocht.
B	Ja... Of niet?
T	Of niet.
B	Uhm... En wat, wat voor jou, wat jij fijn vindt in een klant?
T	Ja, er is geen... ja fijn vindt in een klant, dat de klant ook oprecht is... uhm... niet liegt of geen dingen verzint. Maar gewoon oprecht is over wat hij doet. Kijk, als jij naar een andere concurrent gaat om ook daar eens een offerte te halen, geen probleem, maar weest er open over. Denk dat eerlijkheid hierin ook het langst duur. Zowel bij de klant als de verkoper.
B	Ja, want is er dan iets dat jij anders zou dan op het moment dat hij naar een concurrent zou gaan?
T	Nee... maar wees er gewoon eerlijk in, dan weet je waar je aan toe bent. Het is helemaal niet erg, het is goed.
B	Je zou het zelf ook doen.
T	Tuurlijk!
B	Uhm... Als je nou kijkt naar zo’n, zo’n, de eerste keer dat je on klant spreekt. Of misschien al de eerste keer dat die klant bedenkt dat hij een auto wil gaan kopen. Tot hij hier met een auto wegrijdt. Dat is een proces, zit daarachter. En wat vind jij daarvan. Zijn er punten die jij... dat je denkt van nou... hier ligt mijn waarde... of hier zou ik iets anders willen. Of misschien ik zou die klant hier al willen spreken.
T	Tegenwoordig komen mensen natuurlijk minder snel in de showroom. Omdat ze alles online al... Kijk vroeger was je verkoper die uhm... die stap A kwamen ze hier binnen om ze alles te vertellen. Maar nu weten ze alles dus. Dus nu komen ze op een veel later stadium willen. En ja, dat zou ik hier anders in willen... Het is zoals het gaat. Je moet je... aan ieder tijdperk moet je je aanpassen. Een verkoper die wat ouder is die... die zal een klantenkring hebben en die gaat hij opbellen en die zal het moeilijk hebben met het digitale van tegenwoordig. Met het e-mailen met het filmen, met het online uhm...

	verkoop. De online verkoop vind ik zelf hartstikke leuk. Want je kan er, daar met een video, kun je daar echt een verschil maken
B	Ja, uhm... Dat is natuurlijk ook. Je zegt, ze komen minder vaak hier. Maar je spreekt ze digitaal wel vaak? Of?
T	E-mail, uhm... telefonisch, dat soort dingen.
B	Zit daar nog... probeer je daar nog bepaalde dingen te laten zien van jezelf?
T	Het enige wat je kan is als er een lead binnenkomt. Dus je e-mail... Dat je daar met een eerst belt... Als je ze niet aan de telefoon krijgt een filmpje stuurt... met jezelf. Toch het persoonlijke te laten zien van jezelf.
B	Je wilt eigenlijk proberen dat persoonlijke alvast naar voren te verplaatsen?
T	Kijk mensen vragen vier leads aan, vier, vijf leads. Kijk, van eentje krijgen ze niets. Van drie krijgen ze een e-mail, op tijd of te laat. Van eentje, dus van mij, krijgen ze een filmpje. Het wordt wel steeds meer. Uhm... Het wordt steeds meer, het wordt wel waarschijnlijk steeds meer twee filmpjes, want steeds meer bedrijven gaat ermee werken.
B	Wat is er... wat vind je zo... wat is dan toch zo belangrijk voor die klant om dat persoonlijke al meteen te krijgen?
T	Nou, omdat uhm... Naja voor de klant, ook voor jezelf, dat je... toch... kijk vroeger kwamen klanten in de showroom toen was het gelijk persoonlijk. Nu niet, eerst gaan e zelf lekker hun eigenlijk ding doen. Kijk, op een gegeven moment moet je toch iets creëren dat mensen, noem ik het toch gunning, richting jou gaan. En dat persoonlijke komt dan toch kijken. Ze moet... Ze krijgen, zes krijgen van drie een e-mail met een naam eronder met een tekst. En van jou krijgen ze een warme boodschap en is toch persoonlijk. Dat is toch iets wat mensen triggert om naar jou te komen en niet naar een ander.
B	Duidelijk. Uhm, ja... Als je zo'n boodschap stuur, gaat dat dan... Wat je stuurt is dat dan puur informatie, of puur antwoord op de vraag over de auto.
T	Ja. Uhm... mensen vragen bijvoorbeeld voor een gebruikte auto een lead aan.
B	Ja
T	"Is de auto er nog" kreeg gisteren een lead binnen, is deze auto... is deze Octavia nog aanwezig. Meneer komt hier niet uit de buurt. Meneer wil weten of hij er nog is. Ik maak een filmpje bij die auto, van mijzelf met de auto en geef aan "goede dag meneer, deze auto is er nog, graag wil ik u toch uitnodigen voor een proefrit en een taxatie". Dat kan ik ook per mail doen; "ja hij is er nog", dan weet ik zeker dat hij nooit gaat reageren.
B	Wat vertel je in zo'n filmpje.
T	Naja, ik geef antwoord op zijn vraag, dat 'ie er nog is. En dat meneer van harte welkom heet in onze showroom, en dat de auto klaar voor hem staat voor een proefrit en wanneer hij langs wil komen.
B	Stel je jezelf nog voor?
T	Ja tuurlijk, ja aan het begin, dat is het eerste wat je doet.
B	En vertel je dan nog meer, over het bedrijf of over jezelf, of over... gewoon...
T	Zou wel kunnen, maar dat doe ik niet. Ik zeg wie ik ben en... uhm... bedankt voor de interesse, altijd de naam erin zeggen, van de klant. Bedankt voor de interesse. En uhm...

	dan antwoord geven op de vraag. Kijk is natuurlijk een prachtig middel. Heel veel mensen nemen de telefoon niet op, en op het moment dat je via een filmpje toch contact kunt krijgen met die klant dan ja...
B	Ja, heel duidelijk allemaal. Toevallig al iets over jouw uitdaging gevonden of nog niet.
T	Nee, nog niet. Ik denk ook niet dat dat ik daar antwoord op kan geven, vind ik een hele lastige.
B	Laten we die even lekker liggen. Dan gaan we uhm... Dan ga ik je vragen om deze in te vullen. <b>Legt context mapping taak uit</b>
	<b>Taak wordt uigevoerd</b>
T	Ik denk dat dit 'm is. Ik hoop dat je er wat mee kan.
B	Ja, komt goed! Uhm... even denken hoor. Gebeuren hier op die uiteinden, zitten daar nog. Doe jij of die klaant daar nog iets... Tussen... Voor de volgende stap begint?
T	Uhm... De klant zal uhm... Hier zal hij uhm... Hier zal de klant de offerte bekijken, nadenken, en de onderhandeling ingaan.
B	Ja... Uhm... Zijn er nog andere, andere dingen waar je klant gaat nadenken, of... Waar hij misschien, misschien gaat hij wel ergens vergelijken, of meerdere offertes aanvragen.
T	Dat kan... maar dat komt hier... kijk op het moment dat jij hier... uhm... er niet uit komt, kan hij natuurlijk ergens anders gaan kijken. En kijk, voor dit stadium heeft hij ook wel elders gekeken, als het om een gebruikte auto gaat. Daar praat ik nu even over. Hier heeft hij ook al verder gekeken... dit is past het moment dat hij bij mij binnenkomt. Hier zit denk ik nog zo'n weg uhm, weg voor.
B	Dat hij aan het kijken is?
T	Ja, ik denk gemiddeld kan het zomaar 20 tot 30 dagen kosten voor hij bij je binnen is.
B	Is er, probeer je nog iets, Je probeert iets op te bouwen met die klant. Je vertelde dat je ook een beetje gunning is wat je probeert op te bouwen. Een persoonlijke band. Zijn er nog dingen waar je het ene moment op focust, en dingen waar je een ander moment op focust.
T	Ik laat het helemaal aan het gesprek.
B	Het is helemaal variabel?
T	Dat doe ik dan hè, ik weet niet hoe anderen dat doen, maar ik doe, kijk gewoon helemaal hoe het gesprek hoe dat loopt. Wat ik moet doen, wat ik moet toepassen. Ik heb daar geen standaard script voor. Het loopt meestal wel hetzelfde met contact, proefrit, taxatie, onderhandeling, dat loopt vaak wel hetzelfde. Maar daar tussenin moet je je eigen, eigen ding doen en je eigen gang, pad vinden.
B	Zeg maar, de fysieke punten, die zijn wel hetzelfde
T	Ja, vaak wel.
B	Maar wat je op welk moment doet daar, dat staat weer helemaal los.
T	Dat staat helemaal los van het gesprek, van het contact met de klant, wat de klant wil, wat... staat helemaal los. Maar dat staat ongeveer wel... zo gaat het vaak wel.
B	Duidelijk, Uhm... Ja nu had je... een punt had je aangegeven Paratus te gebruiken...
T	Ik doe het wel op meerdere punten.
B	Je doet het op meerdere punten, zou je die ook nog willen aangeven.

	Maar dat is puur in andere processen, niet alleen in dit proces dan. Voor aflevering, maak ik een filmpje.
B	Zou je die met een post-it nog aan willen geven als het ergens daartussen past nog?
T	Maar dat heeft dan niet hiermee te maken?
B	Nee? Hoe is dat anders dan?
T	Ik maak maar één keer een filmpje.
B	Je maakt sowieso maar één keer een filmpje?
T	Per klant. Het kan zijn dat ik bij deze klant ook bij aflevering nog een filmpje maak. Maar dan is het verrassingseffect weg.
B	Maar er zijn dus nog andere punten?
T	Ja, natuurlijk, bij aflevering. Dus ik zou hier, als de auto afgeleverd wordt zou ik een...
B	Zou je die ook gewoon op kunnen schrijven, dan plakken we ze erbij en dat weet ik dat ze los zijn. Alle andere momenten waar je het zou, zou kunnen toepassen.
T	Weetje, er zijn zoveel mogelijkheden daarvoor. Je kunt het bij binnenkomst van een lead doen, je kunt het.
B	Dart is eigenlijk wat je hier ook doet.
T	Je kunt het doen bij... als je dat niet gedaan hebt... maar een voorstel mailt naar een klant. Dus de klant wil uhm... heeft aangegeven van ik wil een offerte. Dus je stuurt een filmpje van jezelf en zegt dat je de offerte meer stuurt. Of je kunt het doen voor aflevering, dat die auto hier staan, doek er overheen, neusje zo, neusje iets omhoog, van, van het doek. En dan een filmpje maken. Een sneak preview. En je kan, uhm, uhm, we hebben ok te maken met leaseauto's die we verkopen. Dat we met een klant bezig zijn geweest en een leaseorder binnenkrijgen. Als je de klant een filmpje stuur; goede dag meneer, ik heb goed nieuws, ik heb zojuist uw lease-order binnengekregen. Ik ga 'm nu bestellen. Het is die en die auto geworden en tot over een paar maanden bij de aflevering. Dat kan ook. Wat je ook kan doen. Wij moeten een happy-call doen. Dus binnen een paar dagen bellen; "is de auto bevallen, heeft u vragen? Hoe waren de eerste kilometers?" Als je ze niet aan de telefoon krijgt; filmpje sturen. Dat zijn mogelijkheden.
B	Zou je die allemaal heel kort even willen opschrijven. En dan ook wat je doel is bij elk filmpje.
T	Waar wil je dat ik dat opschrijf?
B	Gewoon op een paar post-its, ze hoeven niet op de juiste plek, maar gewoon dat ze bestaan.
T	Uhm, dat is deze. <b>Onhoorbaar</b> hier wel ergens zijn. Uhm, welke zijn er nog meer, aflevering <b>onhoorbaar</b>
B	Sneak preview
T	Ja dat is deze, dan heb ik ze denk ik wel.
B	Zou je dan nog kunnen aangeven waarom je ze daar gebruikt.
T	Ja dat is gewoon onderdeel van het proces, ja wat is het doel.
B	Bijvoorbeeld hier bij die eerste zei je. Bij de lead opvolgen zei je, je wilde een persoonlijke band opbouwen.
T	Uhm, wat wil ik hier... de klant blij maken met de order, met de bestelling. Klant informeren en blij maken. Uhm... klant warm maken voor aflevering. Happy call, dat doe

	ik maar van dit, dit moet. Daar heb ik geen doel bij. Dat is iets dat verplicht is. Als het niet moest zou ik het ook niet doen.
B	Vooraf opschrijven ook. Is eigenlijk een soort verplichting voor jullie. En bij de laatste is het vooral het persoonlijke naar voren halen? Ja duidelijk. Dan zou ik je willen vragen van... uhm... zijn er barrières die jou, die jouw klant ervaart.
T	Weet ik niet, moet je aan de klanten vragen. Daar kan ik geen antwoord op geven.
B	Maar soms dat je een idee hebt van nu loopt hij ergens tegenaan. Van nu zit hij ergens mee.
T	Ja, inruilprijs, taxatie/inruilprijs van de auto. Daar kunnen mensen zich wel heel erg in vergissen.
B	Ervaren ze nog een barrière om hier naartoe te komen of?
T	Sowieso vinden mensen een showroom... een barrière is misschien dat ze niet aangesproken willen worden. Dat ze rond willen kijken, maar dan moet je hier niet heen komen.
B	Waarom zouden ze rond willen kijken? <b>onhoorbaar</b>
T	Dat willen mensen, gewoon even rustig. Als ik daar sta in een winkel, dan wil ik dat het liefste ook, gewoon even kijken. Maar, ik ga alleen ergens heen als ik echt wat. Als ik daar het wat wil kopen. Ik ga niet voor m'n lol in een showroom rondlopen. Heel veel mensen willen gewoon even rondkijken en pas aan het einde komen voor een. Maar wij spreken ze altijd binnen drie minuten aan.
B	Je spreek ze snel aan. En als ze dan zeggen dat ze gewoon even rond willen kijken.
T	Dan kom ik later terug.
B	Dan kom je later terug.
T	Ja, als ze rondlopen hou je ze in de gaten, de spreek je... als ze dan weer deze kant op komen spreek je toch nog even aan; heb je alles kunnen vinden, kunnen wij nog wat voor je betekenen? Of eh...
B	Ja, precies. Even tussendoor, gebruiken jullie een klant contactcentrum.
T	Ja, ik geloof, ja, nee niet voor de leads die binnenkomen voor de leads, die doen we zelf. We hebben wel een klant contactcentrum, maar hoe dat precies werkt durf ik niet te zeggen.
B	De leads, die komen direct van de klant naar jou toe?
T	Ja.
B	Ja, maar toch niet.
T	Ja, we hebben wel een klant contactcentrum, maar wat die precies doen durf ik niet te zeggen.
B	Uhu, enne, gewoon uit interesse, hebben jullie hier, krijgen jullie hier meer lease-klanten of meer echte kopers.
T	Heel veel lease, 60%
B	Is er iets anders met een lease of een koop-klant.
T	Ja, met een leaseklant ga ik niet in onderhandeling. Die weet wat hij wil, die weet wat voor auto hij wil. Daar maak ik een offerte voor, die stuur ik naar de leasemaatschappij en die wordt bij mij besteld, daar zijn afspraken mee. De leaseorder binnen is een

	bestelde auto. Een particulier of zakelijk koopklant die ga ik mee in gesprek. Maak ik een offerte, doen de onderhandeling. Het proces daarna is hetzelfde.
B	Het zit dus in de onderhandeling waar het grote verschil zit?
T	Ja, na, na het maken van de offerte inderdaad. Ja
B	Is nog een leaseklant minder persoonlijk ook, of valt het wel mee?
T	Hoeft niet.
B	Is vrij hetzelfde.
T	Het gesprek kan vrij hetzelfde, gewoon het proces van de auto samenstellen kan ook heel leuk zijn.
B	Uhm... Ja, nu nog even terugkomen op die barrières, zijn er andere dingen voor mensen een auto kopen dat ze zoiets ervaren, naast prijs en... en... zogezegd de verkoper.
T	Nee... denk ik niet. Niet dat ik weet.
B	En, en is er weleens zo'n punt waarvan je denkt dat het onverklaarbaar is dat ze niet doorzetten met de koop of...
T	Ja natuurlijk. Maar dat zijn, dat, dat, dat dingetjes... van oudsher wordt een verkoper neergezet als niet eerlijk, beetje een leugenaar. Maar klanten zijn, zijn net zo erg hoor. Die zeggen, ik koop hier, en je gaat onderhandelen over de prijs en zo. Die zegt "ik beslis nog niet" en dan kopen ze gewoon ergens anders. En dan kopen ze ergens anders. Leggen ze daar de hoofdprijs neer en kopen ze bij een anders.
B	Enig idee waarom dat is?
T	Omdat ze vinden, vinden, een beetje het uiterste uit de kan halen voor zichzelf. En vergelijken, en daarna nooit meer de telefoon opnemen as je belt. Dat gebeurt vaak. Dat moet je tegen kunnen.
B	Heb je het idee dat jullie hier heel erg op prijs concurreren?
T	Sowieso zijn wij de goedkoopste Skoda dealer van Nederland. Dat sowieso.
B	Jullie zijn sowieso de goedkoopste
T	Sowieso de goedkoopste. We hebben maar één winkel maar zijn wel de grootste Skoda dealer van Nederland en de goedkoopste. Prijs/kwaliteit is ook het beste. Maar dat is niet omdat ik het probeer te verkopen. Maar dat is gewoon oprecht zo. Dat is hoe het is.
B	Ja. En weten mensen dat ook?
T	Ja, dat zien ze op internet.
B	Uhm... Zijn er nog speciale dingen waar mensen op reageren als je die in een video noemt? Je stelt je voor en je geeft antwoord op de vraag en je laat de auto zien. Zijn er dan nog specifieke dingen waar ze heel erg op reageert.
T	Ja, ja, ja hoor, sowieso op het filmpje, dus dat je een filmpje gestuurd hebt, dat je daar de tijd voor hebt genomen.
B	Dat je daar de tijd voor hebt genomen?
T	Dat je de tijd hebt genomen om een persoonlijke boodschap te sturen. En ja, stel je laat een occasion zien. Dan krijg je "fijn dat die optie erop zit of..."
B	Dus echt over de auto zelf?
T	Ja.
B	En heb je ook weleens dat ze erop reageren dat je je voorgesteld hebt. Of misschien als ze hierheen komen dat ze je herkennen?

T	Naja, natuurlijk herkennen ze je. Ik heb de klant natuurlijk nog nooit gezien. Er komen zat klanten binnen die zeggen "Hé Tim!"
B	Ja, en hoe ervaar jij dat dan?
T	Ja, leuk! Tuurlijk. Hartstikke leuk. Ik was erbij toen het een van mijn collega's voor het eerste gebeurde, daar hebben we het nog steeds over. We kunnen ook zien als een video heel vaak bekeken is.
B	Ja?
T	Ja, dat is natuurlijk leuk als je ziet dat die klant vijftien keer die video bekeken heeft. Is hartstikke leuk.
B	Verteld dat jou ook nog wat, als 'ie 'm vaak kijken? Wat haal jij daaruit?
T	Ja toch wel dat de klant toch wel oprecht geïnteresseerd is. Dat ik hem moet gaan bellen of dat hij mij snel gaat bellen, of dat ik hem moet gaan bellen.
B	Ja, precies, dus het helpt jou met het inschatten van hoe de tijd bij hem zit.
T	Ja hoe de interesse van de klant zit
B	Ja en misschien ook wel als je dit proces bekijkt, of dat jij heel hoog bovenaan zit en dat er nog heel veel gaat volgens. Of dat er al heel veel is geweest.
T	Ja dat zie je. Bij een gebruikte auto weet je al dat ze, ze al heel veel hebben rondgekeken, dus waar je zit.
B	Dat weet je met een gebruikte auto wel?
T	Als ze op een gebruikte auto reageren daar hebben ze soms al... <b>onhoorbaar</b>
B	En met nieuwe auto's is dat minder?
T	Ja,
B	Hoe komt het dat dat bij een nieuwe auto minder is.
T	Een gebruikte auto is die auto specifiek die auto die mensen zoeken. En een nieuwe auto kunnen ze overal kopen.
B	Ja precies, dus daar hebben ze veel minder zoeken voor nodig.
T	Wel misschien geconfigureerd op internet, maar dan zoeken ze gewoon een Skoda dealer in de buurt. Gaan ze daarheen.
B	Dan komen ze hierheen? Ja duidelijk? Zijn jullie met nieuwe auto's ook goedkoper dan anderen of niet?
T	Ja, dat juist
B	Juist met nieuwe auto's? Adverteren jullie ook echt goedkoper dan andere?
T	Ik adverteer overal, ook gewoon met de auto zelf. Als ik adverteer... Wij adverteren... Hier, dit adverteer ik, dit is een fysieke auto die wij hebben op voorraad, met foto's die auto is te koop, voor die prijs.
B	Maar als je, stel je voor, iemand komt hier voor een auto die niet op voorraad is, die helemaal voor hem besteld moet worden. Een nieuwe auto.
T	Ja, kan
B	Maar heb je dan ook al. Daar zitten normaal adviesprijzen op?
T	Kijk, op voorraadauto's hebben we altijd acties lopen, daarmee zijn we de goedkoopste. Dan bestel je hem niet.
B	Dan is iedereen hetzelfde?
T	Ja, dan is iedereen hetzelfde.



B	Duidelijk. Heb je het idee dat de hele automarkt aan het veranderen is.
T	Ja, veel meer digitaal.
B	Veel meer digitaal?
T	100%
B	En hoe speel jij daarop in dan?
T	Uhm, Ja, gewoon meegaan in de dingen die er... de veranderingen die komen. Niet tegenzitten gewoon meegaan in de dingen. Dan heb je het over online, dus digitaal, dus veel meer over de telefoon, veel meer e-mailen. Dat ook gewoon oppakken. Je hebt zat verkopers van 50, 60 die dat niet kunnen, die in het oude blijven hangen. Alles digitaal. Het klinkt misschien as heel, ehh, als niet heel erg uitgelegde antwoord, maar het is wel zoals het is. Je moet alles wat digitaal komt gaan oppakken en...
B	Ben je zelf bewust bezig met iets nieuws bedenken hoe je dat kunt doen.
T	Nee, daar heb ik geen tijd voor.
B	Wordt dat vanuit Skoda uitgelegd?
T	Ook, maar ook gewoon zelf moet je daarna kijken. Ik heb... Kees hier voorgesteld. Omdat ik dit al ergens anders had gedaan, niet via Kees maar via een ander bedrijf. Ben ik met Kees in contact gekomen en heb ik het hier voorgesteld. Ik wist al dat we dit moesten gaan doen, ik heb het ergens anders al twee jaar gedaan, omdat het gewoon werkt.
B	Ja. Uhm... Ja, zou nog iets aan jouw baan willen veranderen? Waardoor je beter je werk zou kunnen doen? Zou je nog iets willen of...
T	Zou ik iets willen veranderen? Ik zou wel, ja... Ik zou wel een assistent willen die hier alle administratie overneemt, dan kan ik uhm... gewoon volledig op de sales kan richten.
B	Hmm, ja
T	We hebben heel veel administratie namelijk?
B	Wat moet ik daar vooral onder verstaan?
T	Uhm... Administratie heb ik het meer oer auto's klaarzetten, auto's nakijken, uhm, orders compleet maken, afleveren, auto's te naam stellen. Daar zouden we met z'n alle... Als wij hier één iemand voor zouden hebben, dan kunnen wij ons nog meer richten op de verkoop.
B	Duidelijk, heel duidelijk. Zijn er verder nog dingen die je zou willen veranderen. Of, of, Juist aan je verkoop zou willen verbeteren?
T	Ja, ik zou wel graag een afleveradviseur willen. Dus als ik de auto verkocht heb, de auto aflevert. Zodat wij nog meer hier op de verkoop kunnen richten.
B	Maar echt voor dat hier op de vloer zijn, of misschien wel online... Zou je daar nog iets anders willen?
T	Nee. Het is nog niet zo ver. Zo ver is het nog niet op dit moment. Daar gaan wel dingen komen. Ik weet niet of je bij Fiat hebt gezien met VR-bril? Dat gaat komen. Maar dat is nog heel ver weg.
B	Wat zou je...
T	Dat is wel heel vet.
B	Zou je dat zien als iets om hier te hebben, of als iets dat mensen thuis hebben.
T	Hier natuurlijk.

B	Ja, duidelijk. Uhm, dan ga ik je nog een dingetje vragen om te maken, dat is niet zo'n hele moeilijke. <b>Uitleg context-mapping task</b>
	<b>Taak wordt uitgevoerd.</b>
T	Wat is het voordeel van Paratus?
B	Ja, de waarde die het jou biedt, jouw voordeel ervan.
T	Verder kom ik even niet.
B	Online persoonlijk contact, weten met wie je contact hebt, de klant via internet persoonlijk benaderen, kans om onderscheid te maken. <b>Legt vervolg van de taak uit</b>
T	Dit is 'm.
B	Ja, nou dit was dan mijn interview, bedankt.

#### 4. Sales

B	Eerst een paar korte, algemene vragen.
H	Ja.
B	Dat betekend niet dat ze makkelijk zijn.
H	Nee.
B	Als ik jou nou zou vragen, wat is de toegevoegde waarde van jou als verkoper?
H	Mijn toegevoegde waarde? Ok, dus naar de, de klant Dus...
B	Naar de klant.
H	Richting de klant... Mijn toegevoegde waarde is eigenlijk dat uhm... Dat is een goede vraag hé. Nou kijk, ik help mensen natuurlijk een beslissing te maken. Je hebt soms ook mensen die nog geen beslissing kunnen maken. En m'n toegevoegde waarde is momenteel... kijk vroeger was dat natuurlijk anders... maar momenteel is dat ik gewoon bevestiging. Ik bevestig eigenlijk. Dat die auto... eh... bij hun past. En dat de dingen die zij weten van die auto, die zij gezien hebben op internet. Dat bevestig ik eigenlijk, van ja, klopt. Of dat uhm... kun je beter zo doen, of op die manier. Dus uhm... ja, das, een beetje, ja, een beetje advies, bevestiging. Ja. Keuze in die richting of die richting. Ja.
B	Ja, duidelijk, uhm... en wat is dan daarin jouw grootste uitdaging. Of misschien wel algemeen in je werk. De grootste uitdaging die je tegenkomt?
H	Uhm.... Ja dat is dus die verandering... naar online. Hé, dus dat... die video's zijn natuurlijk al een heel stuk... een beetje dicht bij de mensen komt.
B	Uhu
H	De grote uitdaging is voor ons... als... voor... als ik in mijn taak ga kijken... kijk uhm... nou neem een dat als vandaag ik bedoel, ik heb drie leads binnengekregen vandaag. En één iemand in de showroom gehad, voor een offerte. Dus dat wordt steeds meer.
B	Ja
H	Dus de uitdaging is eigenlijk; moet je nog wel op deze voet verder. Daar bedoel ik mee; verkoper om 9u aanwezig, tot 18. Of moet je zeggen van nou. De verkoop begint om 15u, tot uhm, uhm... 14u of 13u... tot... 10. Op die manier.
B	Ja
H	Dus het ligt meer een beetje bij...
B	Hoe je dicht bij de mensen komt.
H	Hoe je dicht bij de klanten komt.
B	En waarom vind je dat belangrijk? Dicht bij die klanten komen.
H	Nou, om, om, om, omdat er eigenlijk... ja... om dat verkopen uit haal zeg maar.
B	En, en, op wat voor manier doe je dat dan. Of hoe... uhm... Waarom is dat, hecht die klant daar waarde aan.
H	Nou... dat 'ie voelt... dat hij bijvoorbeeld... Nu een mailtje sturen... Bij ons krijgt hij dan vrij snel reactie. Maar als hij bijvoorbeeld vannacht, of uhm... vannacht... als hij bijvoorbeeld om 20u een mailtje stuurt. Ik pak hem dan als ware wel op. Maar het kan ook zijn dat ik dit heb of dat heb, en dat is 'ie voor vandaag. Daar creëer je mee dat die klant eigenlijk gelijk reactie krijgt. Gelijk eigenlijk zijn... zijn vraag die hij heeft, of uhm... of afspraak te kunnen maken. Dat gelijk...

B	Dat het meteen kan...
H	Ja.
B	En waarom is dat belangrijk voor die klant?
H	Omdat hij dan zo snel mogelijk reactie heeft.
B	Dat wil 'ie?
H	Ja. Als ik naar mezelf kijk ook. Als ik iets aanvraag en... ik hoor de volgende dag pas wat... vind ik dat eigenlijk wel weer... weer te... te laat.
B	Uhu
H	Ja
B	En weet je waarom die klant dat wil?
H	Naja goed, de klant is de baas. Als hij bijvoorbeeld een... een vraag instuurt van ik wil een proefrit maken in die auto, noem maar op... en hij stuurt dat in... en, en... ik, ik, ik pak dat, doe ik niet hoor, ik pak dat bewijs van spreek de volgende dag aan. Ja, dan heb je kans dat hij natuurlijk alweer verder gaat kijken... en dat 'ie met een ander bedrijf dat wel direct oppakt...
B	Maar is dat dan... Dat is eigenlijk vanuit jezelf gekeken dat je dan... een klant niet kwijtraakt. Maar hecht die klant dan... waarom gaat die klant zo snel door.
H	Oh, zo bedoel je dat.
B	Ik bedoel niet zo veel, ik vraag maar...
H	Ja, ja...
B	We komen gaandeweg ergens.
H	Ja... dat, dat... denk je dan hè. Ik boedel, misschien sommige klanten die dan gewoon, eigenlijk dan direct zeggen ik sluit 'm af ik ga wat anders doen. En sommige kijken verder. Snelheid is tegenwoordig al... vind ik, heel belangrijk. Mensen in de showroom laat je ook niet eerst een uhm... kwartier rondlopen voor je er naartoe gaat. Dus, en eh... En die willen ook snel... of ja snel, maar goed... die willen ook hun, hun verhaal kwijt. En, en waar ze voor komen, et cetera. Dat is op online gebied ook zo.
B	Ja
H	Ja
B	Uhm, ja dan is uhm... mijn volgende vraag is, wat is nou jouw ideale klant.
H	Mijn ideale klant... Uhm... Ja... Bedoel je gewoon qua, qua...
B	Mag op allerlei vlakken beschreven worden, zoals jij het wil.
H	Naja kijk, een ideale klant, die, die... waarmee je een leuk gesprek hebt en uhm... waar je uhm, over dingen kunt praten buiten de auto om, bijvoorbeeld over voetbal, of ik noem maar wat, of...
B	Uhu?
H	Ja.
B	Ja, dat, dat, dat vind je belangrijk? Om over andere dingen te praten
H	Dat zijn natuurlijk wel dingetjes waar je eens een verschil kunt maken. Als jij bijvoorbeeld voelt...
	<b>Telefoon gaat en wordt opgenomen.</b>
H	Even zien, we waren bij
B	Je zegt uhm... met dat gesprek kun je het verschil maken.

H	Ja, nee goed, als je mensen, mensen, je kunt mensen binnenkrijgen waarbij je alleen uur over die auto praat en dat soort dingen, het is leuker natuurlijk als je mensen leert kennen en een beetje een band met die mensen maakt...
B	Is dat voor jou leuker? Of voor die mensen leuker?
H	Voor beide.
B	Voor beide leuker?
H	Het is voor de klant leuker omdat er een beetje interesse, en omdat er vragen worden gesteld van zus en zo... Ja, gewoon dat het... dat het niet zo zakelijk allemaal gemaakt wordt, maar wat luchtiger.
B	Ja... Ja.... Uhm... En in die, in die uhm... waarom vindt die klant het zo belangrijk dat het luchtig is en niet zo zakelijk. En dat er interesse in hem getoond wordt?
H	Nou... ik, ik, naja dat is puur voor mij... Ik denk dat, ik denk dat 80% dat wel belangrijk vindt
B	Uhu
H	Dat je interesse in die klant toont. Ik bedoel als ik hier alleen maar alleen maar, maar, maar, <b>onhoorbaar</b> antwoorden geef op zijn vraag, dan denkt hij ook op een gegeven moment van ja, uhm... ja, ja, dat is een beetje met de mensen toch wel... die vinden het toch leuk om toch wat over zichzelf te vertellen en... dat soort dingen allemaal.
B	Enig idee waarom? Of niet?
H	In het algemeen, of met een auto verkopen?
B	Mag allebei.
H	Uhm, ja... Ik zou zo niet eens weten waarom... uhm...
B	Maakt niet uit...
H	Nee... (begint te lachen)
B	Dit zijn hele lastige vragen... Eigenlijk is het een beetje sneaky, ik doe een techniek dat ik gewoons steeds waarom vraag... Dat ga ik steeds verder naar de kern toe eigenlijk. Uhm, ja... En, en, van dat proces, hoe je dat uitlegt, van je krijgt een lead binnen en dat ga je dat beantwoorden en dan komt die klant hier een keertje.
H	Ja.
B	Ja, ja wat vind je daarvan, en zie je ergens iets wat jij graag anders zou willen.
H	Uhm... Nou kijk, ik, ik, ik vind dat wat dat betreft... en... bedoel je alleen op online gebied of, of, of ook gewoon hier in de showroom.
B	Ook wat er hier in de showroom gebeurt.
H	Je hebt eigenlijk twee manieren, of drie manieren eigenlijk. Telefoon, showroom en via, via de e-mail zeg maar. Dus dat zijn eigenlijk de drie manieren. Hmja... Het vergt eigenlijk alle drie andere punten weer. Ik bedoel, hmm, om ja, om dat een beetje te kijken... Dat je soms wel een ding door elkaar hebt. Ik heb weleens dat ik een lead binnenkrijg, dat er ook iemand in de showroom staat en dat er iemand belt. Dat is ook, maar dat is ook een beetje hoe het hier het bedrijf...
B	Maar, zou er zeg maar, in een van die drie dus. Van die via de telefoon komen, die mailen of die in de showroom staan. Zou je in een van die drie, is dat daar nog iets van wat je... Hoe je die mensen benaderd hoe je daar goed mee communiceert? Zit daar nog iets wat je zou kunnen verbeteren, of willen verbeteren in ieder geval.

H	Nou goed ja, daar trainen we natuurlijk nu ook wel al op. Maar... dat kom je eigenlijk weer op het vragen stellen daarin.
B	Vragen stellen?
H	Meer over hoe je het gesprek aangaat, hoe je de insteek neemt. Uhm, ja... we doen een paar gerichte vragen stellen. Dat je wel al, vrij snel eigenlijk al in kaart hebt van... Nou, hoe uhm... Hoe gaat het en uhm.. en hoe gaat, wat, wat, wat vinden zij, wat vinden ze belangrijk, wat spreek hun aan.
B	Belangrijk op welk gebied?
H	Nou in de auto
B	In de auto?
H	Ja, wat hun wensen zijn en wat hun... behoeften zijn... dat soort dingen allemaal.
	<b>Beantwoord snel een e-mail</b>
H	Ja dit is ook wel een voorbeeld hé, die man heb ik dus gister morgen gesproken... En uhm... toe hebben we al gezegd van uhm... nou gister middag was ik er niet... voor een offerte. Dus ik... ik stuur je die morgen toe. Dus krijg ik nu al een mailtje. Je bent me nog niet vergeten toch? Dus ja dat uhm...
B	Ja.
	<b>Beantwoord de telefoon</b>
H	Zo.
B	Maar dat wordt blijkbaar wel gewaardeerd... dat je... ze meteen al even laat weten... dat je... dat je ze vandaag nog opstuurt.
H	Da's natuurlijk wel belangrijk. Maar dat bedoel ik met snelheid hè, dat dat gewoon heel belangrijk is, gewoon.
B	Uhm, dan, even op een ander gebied. Wat weten jouw klanten al op het moment dat ze hier binnenstappen, of dat ze contact met je opnemen, kan ook via mail of per telefoon zijn.
H	Wat mijn klant weet... Uhm... Naja, dat moet ik natuurlijk uhm... De een weet natuurlijk wat meer dan de ander. He hebt mensen die hier al jarenlang klant zijn, die kennen natuurlijk de hele historie van het bedrijf. Nieuwe klanten, die kennen natuurlijk niet, die zien natuurlijk dingen die ze op de website zien. Dat kan zijn beoordelingen, kan zijn dat we... de klanttevredenheid-award gewonnen hebben. Ja, dat soort punten.
B	Ja, maar dat is wat ze op jullie website zien, wat ze over jullie weten.
H	Ja, ja, of bedoel je meer over de auto?
B	Mag ook over de auto...
H	Over de auto.
B	Maar ik vind het juist heel interessant om te weten wat ze over jullie weten.
H	Wat ze over ons weten, dat is natuurlijk per persoon verschillen. Maar de meeste die hier in de buurt wonen, die kennen ons wel. Of van een kennis, of weetje. Of een ouder die klant is geweest. Of dat soort punten allemaal.
B	En mensen die van verder weg komen?
H	De mensen die van verder weg komen, die kennen natuurlijk ons niet. Dus. Die, die, dus gewoon de informatie die ze op onze website gezien hebben. Ja, wat ik zeg, wat ik zeg, dat kunnen die punten zijn die ik net, net noemde.

B	Ja...
H	En ja, wij zijn natuurlijk Opel dealer hè. Dus ik bedoel dat is natuurlijk wel zo dat. Kijk de auto's die ik hier heb staan. Dezelfde auto's staan natuurlijk ook in Zeeland. Dat is natuurlijk ook wel zo.
B	Maar toch heb je soms mensen die dan toch de keuze maken om dat hierheen te komen.
H	Ja, ja, dat kan zijn natuurlijk omdat ze per se die auto aanspreekt. Dat ze die... dat die hier staat. Dat ze precies die willen hebben. Of dat ze, ze een goede, positief verhaal horen van een andere, van een kennis ofzo, dat ze hier bij ons komen. Ja
B	Ja, duidelijk, uhm... wat weet jij van hen, van je klanten die hier binnenkomen? Die je misschien wel nooit hebt gezien?
H	Ja, uhm... in het begin natuurlijk niets. (lacht) Nee. Dus ja, kijk dat zijn dingen, wat, wat, wat, waar we het toen, net ook over gehad hebben. Dat zijn dingen waar natuurlijk wel verbetering in zit. Een deel van er wordt natuurlijk ook over de auto gepraat. Maar heel vaak wordt dat stukje vergeten.
B	Dat over de klant zelf?
H	Over de klant zelf, en dan kom je eigenlijk, eigenlijk, standaard dingen; wat voor werk ze doen, natuurlijk waar ze wonen. Dat soort punten, ja. En zo... de ene gesprek gaat daar dieper in dan de ander. Het is meer een beetje het werkgebied.
B	Vooraf over hoe iemand leeft, wat 'ie doet
H	Ja, wat voor werk hij heeft, waar hij woont, de gezinssituatie.
B	Zijn dat dan de dingen die jij als eerste zou willen uitvinden over zo'n klant, of?
H	Ja, het is meest, het is, meest is, meestal is het werk wel... de woonplaats, het werk zijn meestal wel dingen wat... wat... wat meestal wel de eerste vragen zijn die gesteld worden.
B	Uhu
H	En zodoende komen dan weleens...
B	Op wat andere dingen uit.
H	Ja, op wat andere dingen uit.
B	En wat vindt die klant daarvan, dat je daarnaar vraagt?
H	Nou, ik vind dat... ik, uhm... nooit iemand uhm... nou dat gaat je niets aan of.
B	Uhu?
H	Nee, dat niet.
B	Heb je ook weleens dat ze zeggen; wat leuk dat je het vraagt?
H	Ja, dat wel, zeker! Ja. Dat, dat, dat is, zit gewoon denk ik een beetje in de mens. Ik bedoel, ik merk heel vaak dat sommige mensen die dan heel moeilijk wat zeggen. En doordat je ze een vraag stelt van uhm... "oh wat voor werk doet u eigenlijk?" of oh uhm... als die man zegt van we gaan op vakantie, van "oh, waar gaat u heen op vakantie?" Dan...
B	Dan komt het?
H	Dan komt het allemaal wel. Dus ja.
B	Ja, ja duidelijk. Ja, dan gaan we het... een... ding doen. <b>Legt context-mapping taak uit</b>
	<b>Taak wordt uitgevoerd</b>
	<b>Deel van de opname mist</b>



H	De ene keer dan denk je, mooi ik heb alles op orde. En dan in de ene keer komen er tienduizend dingen tegelijk. (lacht)
B	Zo zul je altijd zien dat het gaat.
H	Ja, uhm... ja de video wat ik nu zeg... persoonlijk, ja, vertrouwen, ja, openheid. Dat is het zo'n beetje.
B	En waarom wil je het meteen persoonlijk maken met die video?
H	Waarom ik dat wil?
B	Ja... Of vindt die klant dat belangrijk? Maar dat komt redelijk overeen denk ik?
H	Ja, ja goed, ik weet niet of een klant natuurlijk. Ja, ik, ik, wat ik zeg, ik doe het nu twee jaar, ik heb nog nooit iemand gehad die zeg "nou ja, dat hoeft ik niet". Ik krijg alleen maar leuke reacties daarvan. Uhm...Dus ik, ik, ik uhm, ik denk dat een klant een klant nieuwsgierig altijd is, van hé, ik stuur iets naartoe. Wie heeft me nu gebeld, hoe zie die auto nu echt eruit. Dat soort dingen kun je met een video toch wel helpen laten zien.
B	Je speelt een beetje in op de nieuwsgierigheid. En, en, en dat vertrouwen wekken, hoe doe je dat dan? Of hoe gebeurd dat?
H	Dat gebeurt heel simpel. Dat je gewoon laat zien. Ook al zit er een plekje op die auto. Of een klein deukje of beschadiging. Dat je gewoon eerlijk zegt van hier zit een klein plekje. Of...
B	Dus je zegt, vertrouwen gaat over wat je echt op de auto. Echt over de auto.
H	Niet dat die mensen hier komen en zeggen "Ja, maar, dit is heel anders dan dat ik, dat ik uhm... op de foto's gezien heb."
B	Ja precies
H	En ook van hoe het hier eruit ziet. Hè, ik bedoel, de mensen kunnen de foto natuurlijk wel. Foto's op onze site wel gezien.
B	Uhu
H	Maar uhm, maar dat is mooi dat ze dan ook in de video zien van zo ziet het echt eruit. Dat zien ze niet met een foto zeg maar.
B	Ja, precies. En hoe bedoel je openheid?
H	Ja dat is ook een beetje gezien. Dat is ook een beetje, ook een beetje aanhakend op vertrouwen. Openheid erin van dat je, ja uhm... laat zien van dit is... dit is de auto, eigenlijk ik gebruik het een beetje... met het, met het idee... een beetje hetzelfde als iemand die binnenkomt. Laat ik de auto zien, laat ik de boekjes zien, dat soort dingen. Nou, dat laat ik in de video ook gewoon aardig zien. Dus daar gewoon openheid in geven.
B	Ok, heel duidelijk. Uhm... Ja... Dan gaan we... <b>context mapping taak wordt uitgelegd</b>
	<b>Taak wordt uitgevoerd</b>
H	Ja, ik zou dan puur een beetje denken van, uhm... als dealer is dat, dat je sneller een klik hebt met een klant.
B	Ja?
H	Ik merk gewoon dat mensen als ze binnenkomen, gelijk je al kennen van die video. Nou Tijdwinst, wat je al een beetje daarmee bespaard. Dit bedoel ik als mensen dan uhm... Wij kunnen in een video... kunnen gewoon al heel wat zeggen... Als je dat helemaal moet typen, of woorden.
B	Het is makkelijker om de woorden te vinden op video?

H	Ja, uhm... En uhm, uniek.
B	Als in; andere doen het niet, bedoel je?
H	Huh?
B	Bedoel je uniek als in andere doen het niet?
H	Ja.
B	<b>Onhoorbaar</b>
H	En voor de klant, is dat hij, dat hij een aardig beeld krijg van wat 'ie naar zoekt. En je geeft een klant ook weer. Als je dan denkt... van die klant heeft twee, drie auto's op het oog. En hij stuurt twee, drie auto's, stuurt 'ie een, stuurt 'ie een, stuurt 'ie een lead in. Dat je door middel van die video toch professioneler overkomt en dat je... toch meer aandacht dat hij krijgt. Soort van "he, ze doen daar wel even wat meer van een offerte toesturen dan dit is het bedrag" zeg maar.
B	Ja, ja, uhm... je zegt professioneler overkomen. Is dat belangrijk op een of andere manier?
H	Nou ja, ik zou dat wel belangrijk vinden dat uhm... Dat je uhm... Ik bedoel, je praat over een boel geld. Dan vind ik het fijn dat je, dat je daarin... professioneel bedrijf is. En dat je daar...
B	En professioneel op wat voor gebied bedoel je dan? Of kunde, of op omgang met mensen?
H	Gewoon op hoe je dat gepresenteerd krijgt online.
B	Ja...
H	Meer op, op, op ja, op technisch gebied dan. Ja
B	Duidelijk... Uhm... Dan even een vraag tussendoor, misschien kom je dan nog... op meer dingen. Ervaren die klanten nou barrières...? Al zou je... gewoon in het hele proces van een aankoop doen?
H	Uhm.... Ik denk wel dat... dat merk ik puur een beetje uit de reacties wat ik, wat ik van klanten hoor. Is dat... dat je... natuurlijk soms tegenkomt van ja, ja, zo leuk die video... en, en uhm... dat ze uiteindelijk toch een andere auto gekocht hebben. Dus dat is eigenlijk toch een beetje van dat ze denken van "je hebt er zoveel tijd in gestoken, die video, maar uiteindelijk hebben we toch dit besloten." Of, of niet, of wel... op die manier. Ja
B	Ja.
H	Dat zijn een beetje de barrières wat...
B	Ik bedoel, stel je voor, iemand komt hier binnen, en die is voor een auto aan het kijken. En uiteindelijk koopt ie 'm niet omdat 'ie te duur is. Dan is de prijs een barrière. Maar misschien zijn er nog dingen die hij ervaart voor hij hier binnenkomt. Misschien... weet hij niet hoe jij, wie jij bent en is dat dan een barriere, zijn er op dat front nog dingen die hij zou kunnen ervaren.
H	Voordat hij binnenkomt...?
B	Voordat hij binnenkomt of op het moment dat hij hier is. Van "dat gaan we toch niet doen en wel daar en daarom."
H	Ja, dat kan, dat kan verschillende oorzaken hebben. Een klant van uiteindelijk niet komen omdat hij... de auto hem niet aanstaat, het bedrijf hem niet aan staat, mij, mij niet

	aanstaat. Of dat het boven zijn budget is. Dat zijn een beetje de dingen waar het meestal om draait. Dus uhm... Maar goed, wa, wat ik zeg, dan zijn ze natuurlijk al hier.
B	Uhu, en vooraf?
H	En vooral, dan praat je natuurlijk puur over... over dat zij voelt dat... dat... ik durf het niet te zeggen hoe een klant dat ervaart. Maar als ik naar mezelf ga kijken en ik moet iets aanschaffen. En ik kom online op een website die niet mobiel-vriendelijk is ofzo. Ja weetje, dan haak ik ook snel af. Of ik zie bijvoorbeeld een slechte review. Of ik zie bijvoorbeeld iets wat niet up to date is. Als er nog... Als er nog de openingstijd van de Paasshow er nog... er nog op zetten weetje... Beetje die manier. Dus uhm... Dan zou ik denken als ze daarin al zo achterlopen, dan uhm....
B	Hoe moet het dan in het echt wel niet zijn?
H	Hoe moet het dan in het echt wel niet zijn. (lacht)
B	Zijn er van die punten die je net noemde? Zijn er daar nog dingen, helpt Paratus je daar nog ergens mee?
H	Naja, goed je hebt natuurlijk de mogelijkheid om, om daar de mogelijkheid om een linkje in te voeren. Dus die video, als mensen daar <b>onhoorbaar</b> als een ene keer voor een beoordelingen, <b>onhoorbaar</b> zet ik erin, en, en, de historie van ons bedrijf, op die manier. Dus dat, daarin, zie je dat je daarin wel wat mogelijkheden hebt. Ja
B	Je zegt die link naar je bedrijfshistorie of je recensies en waar... en hoe kies je wat je doet en wanneer?
H	De meeste doe ik altijd gewoon de, de, de beoordelingen.
B	Ja
H	En als ik bijvoorbeeld iemand voor de tweede keer een video stuur, dan, of, of, en dan doe ik er iets anders in.
B	Heb je het idee dat dat vaak bekeken wordt, of weet je dat dat vaak bekeken wordt?
H	Nee daar heb ik helemaal geen...
B	Hoor je er weleens iets over?
H	Naja, goed... ik hoor dan natuurlijk wel dat mensen beoordeling kijken, maar weet niet of ze nou via die manier gekeken hebben, of al van tevoren. Dat weet ik niet.
B	Weet je, heb je weleens mensen die over de bedrijfshistorie beginnen? Ik zie ook allemaal dingen aan de muur hangen.
H	Naja, goed, dat heb je natuurlijk wel. Mensen die zeggen, naja, maar ik, ik, ik, uhm... jullie bestaan al zoveel jaar, noem maar op. Kijk, ik zet die link, maar... ik kan wel kijken welke pagina het meest bekeken wordt op onze site, dan is de bedrijfshistorie niet de pagina die het meest wordt bekeken, nee.
B	Ja, precies, duidelijk. Ok. Zijn... denk je dat dit de uiteindelijk waarden zijn die je het belangrijkste vindt? Of zou je nog iets toe willen voegen?
H	Ik zou eigenlijk niet weten wat... Ja... Ja, nee ik zal het eigenlijk, momenteel niet weten zo of het...
B	Dan doen we bij deze drie. Dan komt het leuke, dan mag je ze gaan beoordelen hoe belangrijk je ze vindt ten opzichte van elkaar. <b>Legt vervolg taak uit</b>
	<b>Taak wordt uitgevoerd</b>
B	Ja, super, heel duidelijk, dat sluiten we dit stukje even af.

	<b>Timemanagement</b>
B	Ja, even kijken hoor. Ja. Zijn er nog specifieke dingen, die we nog niet besproken hebben, die jij echt heel belangrijk vindt om in een video te laten zien?
H	Uhm... Ja kijk ik maak verschillende video's hé. Voor de aankoop zeg maar, voor de eerste keer dat ze een auto zien. Nieuwe auto die binnenkomt. Dus dat, daar gebruik in een video voor. Uhm... Ja, nee... ik... werk er al twee jaar mee, dus... Ik zou het niet weten...
B	Uhm... wat is bijvoorbeeld wat je laat zien als een auto binnenkomt? Is dat een stukje van de auto neem ik?
H	Ja, ja, ja gewoon dat 'ie op de trailer staat, of als dat niet lukt, dat ik zeg...
	<b>Onhoorbaar</b>
H	Ja.
B	Maar wat laat je daar dan in zien, of hoe presenteer je jezelf daarin die video?
H	Mezelf eventjes kort van, van m'n naam, gefeliciteerd jullie auto is binnengekomen.
B	En wat is je doel daarmee?
H	Mijn doel daarmee is dat de mensen een beetje... de mensen een berichtje sturen van dat de auto er is zeg maar. Ik kan ze ook bellen van uhm... op die manier... maar dan zien ze al een beetje een sneak preview van zo... uhm...
B	Wat doet dat dan met die mensen?
H	Ik zie dat dat video's zij die hel veel bekeken worden en doorgestuurd worden. Kijk mensen vinden dat wel leuk. Dus dat... En waar ik zelf nog weer... ideaal zou vinden. Maar qua tijd is dat gewoon echt niet te doen. Is het proces na de verkoop. Hè, dus mensen hebben een auto gekocht. Of, of, ze hebben hem niet gekocht. Dan sturen we ze meestal een video van bedankt voor uw bezoek en ik hoop dat alles duidelijk is geworden van de auto of van ons bedrijf...
B	Uhu
H	Nou, ik wil u de auto nog even laten zien. Nou en het allermooiste zou ik eigenlijk vinden, dat, dat als je een auto gekocht hebt, dat je dan een video krijgt met wat daarna gebeurd.
B	Zo... wat zou je daarin willen laten zien.
H	Nou bijvoorbeeld, nou, hè gefeliciteerd met uw nieuwe au... auto... ik wil u graag laten zien hoe dat nu verder gaat. Dat 'ie besteld wordt, goed, en dat 'ie dan binnenkomt, klaargemaakt wordt, kentenenaanvraag.
B	Alle, alle stapjes.
H	Ja... Maar wat ik zeg, dat is niet te doen qua tijd. Dan moet je denken dat je er een algemene video van maakt misschien
B	En waarom zou je dat graag willen laten zien.
H	Dat, dat vinden mensen toch wel leuk om dat te zien. Nu krijgen mensen ook mailtjes als de auto gemaakt is of onderweg is. Nou daar wordt nu al heel leuk op gereageerd. Maar dit is natuurlijk nog wat, nog wat verder daarin. Dus ja. En het geeft ook aan dat je ook openheid geeft... Dat is toch wel een beetje wat... wat mensen toch wel een beetje... ja, leuk vinden, belangrijk vinden.
B	Ja

H	Ja
B	Ja, ja, ja, dan iets anders hè. Hoe zou je jou, dat is een iets meer algemene vraag, hoe zou je je zou baan makkelijker worden. Hoe wat jouw baan makkelijker, wat zou je kunnen veranderen, of wat zou je willen veranderen Of wat zou je willen om het makkelijker te maken?
H	Uhm... Ja... Naja, goed. Bij ons is het natuurlijk dat je, dat je, we maar een klein bedrijf zijn, dat je heel veel dingen moet doen. Dus ik bedoel <b>onhoorbaar</b> de ene keer zit je rustig de andere heb je telefoon, mail, alles door elkaar heen. Dan is het fijn als je meerdere mensen op hebt zeg maar, een voor alleen lease, en een voor alleen in de showroom zeg maar. Maar dat kan deze grootte niet. Althans, nu nog niet. Maar verder makkelijk, ja... Nee, ik zou het echt niet weten. Ik bedoel... ik denk, dat, dat ook wel, wel, het is vaak ook, dat ik ook wel leuk vind. Ik bedoel, kijk, er komen ook weleens mensen binnen die komen zelf van nou ik wil graag een offerte. Nee, ja en ik weet al zoveel van de auto. Dus ik wil gewoon een offerte. En dan zegt 'ie van jou, ja, is goed. En van die mensen die eerst ergens anders geweest zijn en waar wij gewoon even lager zitten. Dat gebeurt nog weleens, niet veel, maar dat gebeurt nog weleens. Ja, ik bedoel, dat vind ik niks aan.
B	Ja
H	Kijk, ik vind het leuk dat mensen binnenkomen en dan, en dan... uhm... met, de, met het eerste gesprek van "ja we kijken alleen maar even". Of ehm, "We zijn nog niet om te kopen."
B	Hoor je dat, hoor je dat vaak?
H	Ja, bijvoorbeeld die man die hier net was. Die man kwam een afspraak maken voor onderhoud voor zijn huidige auto. Nou... Hij loopt even door de showroom heen, want er was even telefoon, dus hij loopt door de showroom heen en op een gegeven moment daar naartoe, dus 'ie hielp ze. En die man zegt van "goh, dat is ook een mooie auto zeg. Die zit wat hoger, dat is toch wel iets wat ik nu een beetje mis." En ving ik dus wel een beetje op. M'n collega zei al; hij kan er wel even meer over vertellen. Dus ik er naartoe, gaven ze toch aan dat ze wat hoger willen zitten en noem maar op. Nou, ik zeg, ik heb nog een diesel met een hoge auto met een hoge zit en die komen binnen. Nou toch even zien. Dus ja... Niet dat ik iets anders koop, ik kom voor onderhoud, maar toch wel even kijken. Dus die auto laten zien. Dus dan toch, we zijn benieuwd naar het financiële voorstel. Nu komt ie met een paar vraagjes en hij komt zaterdag een proefrit maken. Kijk, dat is mooi weetje; dat ze voor niet komen en dat ze dan toch kopen zeg maar. Dus ja, wat dat betreft ja, dan is dit misschien wat makkelijker.
B	Is het een reguliere klant of niet?
H	Ja, je hebt natuurlijk mensen waarbij het wat meer, meer... een uhm... moeilijker gesprek wordt. Of waarbij het een wat meer prijs-gesprek wordt. Of, of, of, ja...
	<b>Neemt telefoon op</b>
B	Dan heb ik eigenlijk nog een toegevoegde vraag; heb je nog een mooie anekdote of iets wat je met Paratus bereikt hebt?
H	Ja, daar heb ik er nog wel wat hoor. Wil je nog water trouwens, of eh?

B	Nee, dank je. Even checken hoor, ja, hij neemt deze nog op. Is nog even mooi; wat aankleding aan het einde. Kan je nog mooi dit soort dingen erin plakken.
H	Nee, daar heb ik wel heel veel verschillende van, wel een paar. Nou, kijk.
	<b>Neemt telefoon op</b>
H	Nee, dus dat was het begin, dat was wel heel mooi, er was een man, die belde op uit het midden van het land. En die zegt "ik zie bij jullie op de site een Mokka, een nieuwe, die kleur, hij zegt, mare mijn dealer hier zegt dat die auto nou 5 maanden levertijd heeft, dat klopt ook wel, maar wij hadden er een staan. Dus, en, uhm, die man heb ik dus een telefonisch gesprek, offerte gemaakt, een video gestuurd en weer telefoon. Dat is alleen maar zo gegaan. En die man heeft uiteinde die auto gekocht. Die man heb ik dus pas voor het eerst gezien, uhm... hier in de showroom, bij aflevering. Had hij het geld overgemaakt. Alles was al klaar. Ik zie hem voor het eerst pas hier. Die man, al zo'n vertrouwen heeft die man gehad. Door middel van een video et cetera. Maar wat mij het allermeest is bijgebleven is toch een keer een video terugkregen van een klant.
B	Een video teruggekregen van een klant?
H	<b>Onhoorbaar</b> , ze waren het niet geworden die auto, waren een prijs van, en uhm... maar die man die werkte bij radio of tv Flevoland ofzo en uhm, ik krijg op een gegeven moment een WetTranfer bestand. Dus ik openen, een video, dus z'n vrouw op die video dan, ik stuur u een video terug, en z'n inruilauto had hij helemaal laten zien en waarom. Ja dat zijn wel leuke dingen. Ja dingen die wel vaak tegenkomen zijn gewoon dat mensen binnenkomen en dat jou al kennen en dat hee hoi, dus dat uhm. En dan denk je bij jezelf "wie is dat"... en dan blijkt later "ik heb een video van jou gekregen".
B	Uhu
H	En dat is wel, voor je persoonlijke wel leuk, maar voor je... maar ja, maar wat ik zeg ik heb echt nog nooit iemand gehad die zegt... die video die hoef ik niet en hou maar op. Iedereen vindt het wel leuk.
B	Tof
H	Ja.
B	Ja, dan heb je eigenlijk op alle vragen antwoorde gegeven. Thanks

## 5. Aftersales

B	Starten we die. Uhm... Dan beginnen we gewoon met wat vragen. Wat zou je zeggen dat jouw belangrijkste bezigheid is als service adviseur.
M	Ja goed. Momenteel. Ik ben eigenlijk manager aftersales. Dus ik val nu momenteel even in als service adviseur. Uhm... Ja... de belangrijkste taak is natuurlijk zorgen voor een optimale werkorder hè, richting de werkplaats. Aanname van de klant, klachtomschrijving.
B	Wat bedoel je met een optimale werkorder.
M	Optimale werkorder is eigenlijk dat de werkorder zodanig voorbereid is dat de monteur eigenlijk in een keer door kan gaan. Ja
B	Dat hij gewoon de puntjes afloopt
M	Maar ook dat uhm.... Dat vooraf al gekeken is in de historie. Klant bent op voor een afspraak... Klanten weten nooit wat een auto nodig heeft. Ja, hij geeft aan dat hij onderhoud nodig heeft. Nou... we lezen sleutels uit van auto's. Dat wordt allemaal geregistreerd dus we kunnen de hele historie al zien. Dus vooral kunnen we eigenlijk al zien en inschatten wat een klant voor komt. Qua onderhoud dan. Dus zorgen dat dat optimaal op de werkorder heb staan, zorgen dat je de onderdelen hebt. Dan kan eigenlijk een monteur kan gewoon door.
B	Ja, precies. Maar hoe gaat dat. Met het uitlezen van de sleutels, kun je dan ook het meeste meerwerk al voorspellen?
M	Ja. Kijk, banden is moeilijk, maar remmen wel.
B	Ja
M	Dus remmen wel. Als een klant bijvoorbeeld een paar maanden geleden is geweest. En had toen nog 10000km te gaan voor de remblokken. En hij belt op; ja, hij geeft nu onderhoud aan. Dan weet je ongeveer wel. En je zien wat een klant gemiddeld rijdt in een week. Kunnen we al zien. Ja, dan kan je het eigenlijk al uitrekenen.
B	Ja. Ok. Uhm... en, en, wat is nou precies die, de toegevoegde waarde van jou. Wat doe jij in het contact met die klant wat bijvoorbeeld een monteur niet kan doen.
M	Ik denk, ik denk als service adviseur kun je het makkelijk uitleggen aan een klant. Hè. Betere communicatie brengen.
B	Waarom is dat?
M	Een monteur is daar toch anders is opgeleid. Die zegt... een monteur zegt, dat moet gewoon vervangen worden, het is versleten. Wij kunnen het op een andere manier brengen, van... en ook nog een beetje kijken van ja, klant die rijdt bijvoorbeeld maar 100km gemiddeld per week. Dan kan 'ie de winter, kan 'ie daarvoor terugkomen, voor z'n remmen. Een beetje...
B	Dat je het ietsje uitstelt, of zo?
M	Ja, dat het een beetje uitstelt, dat je ook de kosten een beetje verspreid.
B	Dat is ook een beetje meedenken met de klant dan?
M	Ja, een beetje meedenken met de klant.
B	Uhm... Wat is jouw grootste uitdaging dan? Als Service adviseur.

M	Ja dat is toch de KTV, daar draait het tegenwoordig allemaal om. Uhm... ja, maar goed, het is ook.... Om extra omzet te verkopen.
B	Ja...
M	Het wordt de huidige tijd wordt het steeds moeilijker om bijvoorbeeld een band te verkopen. Je typt een bandenmaat in op internet. Je ziet daar al prijzen. Ja daar komen klanten al mee.
B	Die klanten komen wel al met dat soort dingen, die weten...
M	Ja, die uhm, kijk, wij kunnen niet tegen een online bandenleverancier op. Maar ja, daar moet je weleens wat in doen. Ja, dat zijn wel hele grote uitdagingen.
B	En... Uhm... Je zegt KTV. En wat betekent dat zo voor jou? KTV is een heel groot begrip.
M	Ja, wat betekent dat? Dat is toch KTV is toch dat de klant weer graag bij je terugkomt. En uhm... en dat ze het bedrijf accepteren. En ja... en ja zodoende heb je ook wat mond-op-mond reclame. Dat we goede service leveren. En kijk, overal gaat er een keer iets mis.
B	Uhu
M	Maar ja, klant is bij ons wel nummer 1.
B	Ja. Wat maakt een service adviseur nu een goede service adviseur.
M	Ja... Uhm.... Toch wel kennis van techniek. Weten <b>onhoorbaar</b> op draad.
B	Ja?
M	Maar ook, uhm... omgang met klanten, communicatie met klant. Hoe je communicatie met klant.
B	En... hoe zit dat... die technische kennis. Hoe zijn jullie, of hoe is de gemiddelde service adviseur opgeleid? Is dat ook als een monteur met iets extra? Of is dat van een ander perspectief.
M	De jongens die ik hier aan de receptie heb zitten. Die komen ook... De een heeft ook stagegelopen hier in de werkplaats en is zodoende doorgesloegen. Een andere monteur, of receptionist die komt zelf uit de werkplaats. Weliswaar bij een ander bedrijf. Maar toch, de kennis is er. En de andere is ook via een stageperiode, werkplaats, magazijn en nu receptie.
B	Ja, dus die technische kennis hebben ze wel aan de achterkant zitten.
M	Ja, ja, en daarnaast zijn er ook trainingen vanuit BMW voor service adviseurs op technisch gebied.
B	Uhu... Duidelijk, en hoe zou je dat hele proces, die klant komt hierbinnen. Of misschien begint het daarvoor al.
M	Ja, meestal begint het daarvoor al, met een telefoontje, e-mailtje of een afspraak.
B	Hou zou je, als je dat hele proces, van het eerste contact tot dat hij hier weggrijpt met die auto. Hoe zou je dat beschrijven. Je mag het zo open beschrijven als je wilt.
M	Ja, hoe beschrijf je dat. Qua werking of?
B	Doe maar qua contact dat je met de klant hebt.
M	Je hebt natuurlijk eerst telefonisch or via de e-mail contact. Over uhm... over een klacht of over een afspraak.
B	Van wie komt dat contact uit?
M	Vanuit de klant.
B	Komt altijd vanuit de klant?



M	Niet altijd, kijk we tegenwoordig de huidige auto's die hebben een automatische call. Dus op het moment dat de auto aan onderhoud toe is, en die auto staat geregistreerd als uhm... zijnde bij ons als afleverende dealer. Krijgen wij een melding. Die auto is over 2000km toe aan motorolie. Die call die komt bij ons binnen, en dan nemen wij in principe al contact op met de klant.
B	Heeft de klant op dat moment al bericht ontvangen of nog niet?
M	Nee... de klant ziet dat alleen in de auto. Op het display bijvoorbeeld.
B	Daar ziet 'ie het staan.
M	Dat 'ie... ja! Maar als hij zelf nog geen actie heeft ondernomen, kunnen wij hem al voor zijn. En heel veel klanten zijn daar een beetje verbaasd over. Van zo...
B	Hoe weet je dat.
M	Hoe weet je dat. Dus ja, dat kan een moment zijn...
B	Is het dan, is het dan? Ziet die klant dat op hetzelfde moment als dat jij dat ziet, of ziet hij dat eerder?
M	Uhm... in principe ziet de klant, die ziet het al eerder. Op het moment dat hij de auto start dan zien hij al de resterende afstand die hij nog kan rijden tot de auto echt aan onderhoud toe is. Op het moment dat hij op een... ja dat is een bepaald punt, meestal is dat rond de 2000km, dan verandert de status van groen naar geel. Op dat moment wordt er naar ons melding gegeven.
B	Ja... En die klant ziet al veel eerder hoe lang hij nog kan rijden?
M	Die ziet dat ja. Ja. Ja.
B	Ja.
M	Naja op dat moment ga ik contact opnemen met de klant. Nou we zien dat uw auto aan bepaald onderhoud toe is. Kunnen we daar een afspraak voor maken. Of de klant die belt zelf, of e-mails.
B	Maar dat is hoe het begint eigenlijk
M	Ja, dat is hoe het begint. Ja. <b>Onhoorbaar</b> mensen op dag van de afspraak neem je de klant aan. De werkorder is optimaal voorbereid
B	Dat is al gebeurd?
M	Dat is al gebeurd. Wij werken 4 dagen vooruit. Dus de werkorders voor volgende week uhm...
B	Dinsdag
M	Dinsdag, ben ik nu mee bezig. En dan uhm... neem je eigenlijk de werkorder door met de klant. En ja... sommige dingen zijn niet akkoord, en sommige heeft de klant bepaalde puntjes erbij, nou dat zet je er dan bij.
B	Dus je weet vooraf al. Uhm... Vooraf zet je al een soort... Heb je trouwens voor dat die klant hier komt, die afspraak, naar die afspraak toe komt. En het allereerste contact dat je die afspraak maakt. Zit daartussen nog iets?
M	Nee, nee, nee. Er kan weleens iets tussen zijn. Mocht de klant iets vergeten zijn, of tussendoor komt hij ergens achter. Ik hoor nu ergens wat. Ik wil toch nog bijvoorbeeld mijn ruitwischerbladen vervangen hebben. Dan kan daar een contactmoment zijn.
B	Maar meestal niet?
M	Meestal niet nee.

B	En bij die afspraak loop je werkorder door.
M	Loop je de werkorder door. Klant moet ook ondertekenen.
B	En daar staat, daar heb je eigenlijk een wat je verwachte onderhoudt en daar staat een prijs onderaan...
M	Ja, ja, ja de prijs staat niet op de werkorder. Maar op het moment dat we de werkorder openen, en alles staat netjes op de werkorder, dan kun je vooraf al een geschatte prijs...
B	Hebben jullie het dan ook over. Wordt 'ie al besproken die prijs? Of nog niet
M	Nee, ja. Sommige klanten vragen ernaar. En sommige klanten...
B	Moet gebeuren.
M	Moet gebeuren.
B	Dus dat is, hangt vanaf.
M	Ja, ja, en sommige werkzaamheden kan natuurlijk vooraf niet... <b>onhoorbaar</b> bij storingen of bij klachten is het moeilijk om vooraf al een prijsopgave te doen.
B	Ja, snap ik. Maar bijvoorbeeld als een klant hier komt voor een bepaalde... voor een beurt. Dan spreek je niet vooraf te prijs door?
M	In sommige gevallen wel. Dat is ook een beetje klantenkennis eigenlijk. He sommige klanten die willen het allemaal weten. Uhm... Ja, andere klanten, bijvoorbeeld de leasemaatschappijen, ja dan bespreek je dat sowieso niet met de klant. Dan gaat het allemaal in het ROB-systeem.
B	Ja duidelijk, uhm... en dan, dan ga je die auto maken. Blijkt er misschien meerwerk te zijn. Bel je die klant daar dan nog over, of komt dat er achteraf bij.
M	Ja, nee, nee. Op het moment dat er meerwerk uit komt... uhm... achter iedere werkorder zit eigenlijk een klantenformulier en een meerwerklijst. De monteur schrijft eigenlijk het meerwerk op wat eruit komt. Dat gaat naar de chef werkplaats. Dan gaat het naar het magazijn, die zoekt de onderdelen erop. En dan komt het eigenlijk terug naar de service adviseur. Nou die zoekt de juiste arbeidscode erbij. Netjes uhm... menu's ervan maken, en dan wordt dat eigenlijk, de offerte wordt doorgebeld. Of, of gemaaild.
B	En dan krijgen ze wel een prijs te horen.
M	Dan krijgt de klant wel een prijs door. Van nou, de beurt. Sommige klanten vragen wat kost het me totaal dan. Of wat kost het meerwerk. En dan, aan de hand daarvan krijg je akkoord of geen akkoord.
B	Ja, duidelijk. Zo. Uhm... je vertelt dat je klant vooraf eigenlijk niets weet. Die zegt, ik heb service nodig en dat is het.
M	Ja de meeste wel. Je hebt 90%, 85% van de klanten, hij heeft onderhoud nodig. Of... uhm... hij geeft een melding.
B	Hij knippert?
M	Nee, sommige zijn er al 10000 overheen.
B	Ja, gebeurd dat?
M	Ja, tijdje terug hadden we er eentje, 30000, die heeft gewoon een beurt overgeslagen...
B	Maar die, dat, dat is dan iemand zonder call.
M	Ja, die staat dan bij een andere dealer afgeleverd, en dat servicenummer is niet omgezet naar ons en dan... ja...
B	Dan kun je die ook niet proactief benaderen.

M	Nee, nee.
B	Zijn er dan ook nog dingen die zijn van die klant wil weten als hij hier binnenkomt. Of meteen aan het begin al?
M	Ja, of wat de klant sowieso nog bijzonderheden heeft natuurlijk. En in ieder geval bespreek ook een tijdstip wat de klant wenst te... Dat 'ie om een bepaald tijdstip gereed moet zijn. Wat dat haalbaar is of niet haalbaar. Dat spreek je wel af.
B	Ja... En verder zijn er nog dingen die je over die auto wilt weten. Of misschien wel het rijgedrag van die klant.
M	Nee, in principe niet. Ja, kijk bij bepaalde klachten wel. Zijn bepaalde klachten, dan is het vaak dat of de monteur of de chef werkplaats even mee moet rijden met de klant. Dat we het wel over hetzelfde probleem praten. En ja, goed doorvragen en uhm... wanneer treedt iets op? Uhm... Bij welk gebruik. Uhm...
B	Dat is vooral bij klachten?
M	Dat is voornamelijk bij klachten. Bij standaard onderhoudt niet. Kijk dat geeft 'ie op en als de klant geen bijzonderheden heeft.
B	Uhm, ja. Dan wil ik je vragen; op welk moment gebruik je dan video?
M	Kijk, video zijn we gestart met alleen met apk's, hebben we... uhm...
B	Waarom precies daar?
M	Nou dat is een hele makkelijk frequentie om te zeggen van we hebben nu een APK dus daar hangt altijd een Paratus video aan vast. En dat zijn we nu uit aan het bereiden met gewoon onderhoud. En ook bij reparties, grote reparaties. Of storingen. Dat we nu Paratus gaan gebruiken om het de klant ook duidelijker te maken, hè... Bij soms, bij een APKtje heb je alleen een goedbericht. Ja, komt er meerwerk uit kan de monteur dat goed vastleggen. En een klant, die snap het dan vaak ook beter hè. Je maakt het inzichtelijk voor een klant. Wat is er nou defect. Of wat is er versleten. Het moment van bellen. Het contactmoment. Is het bijvoorbeeld, staat te veel speling op een draagarm, of op een kogel. Het is... veel klanten; wat houdt dat in. Op zo'n moment maak je het wel duidelijker. Of bij een klacht, bij een rammeltje. We hebben het gevonden. Dat stukje plaatwerk, dat lag dubbel. Klanten vinden het ook heel positief.
B	Ja, ja, Uhm... Ja, wat zijn nou echt de redenen dat je het gebruikt. Wat is de onderliggende reden dat je het gebruikt.
M	Uhm... de onderliggende reden is dat we het de klant duidelijker kunnen maken. Sowieso bij meerwerk of bij klachten. En ook de insteek dat we het makkelijker kunnen verkopen omdat het gewoon duidelijker kan brengen richting de klant.
B	Ja...
M	En, daarbij is het eigenlijk zo dat de huidige tijd, sowieso voor garantie, alles moet vastgelegd worden. Foto's, filmpjes, noem maar op. Dus de gaan het nu ook gebruiken door de laatste update. Kunnen we de link bewaren voor garantiewerkzaamheden.
B	Ja... En dan... Helpt dat... is dat dan een soort van... je zegt de link bewaren, voor jezelf? Richting BMW of...?
M	Ja, richting BMW. We moeten eigenlijk alles voor garantie fotograferen, filmpjes maken. Alles moet aangelegd zijn. Dus we hebben een aparte map voor garantie of foto's. Daar schuiven we gewoon de link naartoe. En omdat de video toch in Paratus blijft staan.

	Kunnen we hem altijd bij vragen bij garantie of dat we een controle krijgen. Nou dat is de link, dat is het.
B	Ja, precies, duidelijk. Dus het levert jullie ook veel tijdsinst op, op die manier. Uhm... zijn er nog dingen die jij belangrijk vindt om te laten zien in die video? Naar die klant toe dan vooral.
M	Uhm... ja... sowieso... goed duidelijk aangeven wat, wat zijn nu de gebreken of de defecten hè. Duidelijke omschrijving, ook vanuit de monteur. Duidelijke, duidelijk, gewoon duidelijk zijn. Dat het voor een klant te begrijpen is. Kijk, voor ons als technische is het al snel duidelijk wat een monteur bedoelt, of... ja, voor een klant, die, die uhm... bijvoorbeeld uhm... die... ik zag net de Rabobank... die had de hele dag hypotheek of ik niet maar iets. Die heeft misschien 0,0 kennis van techniek.
B	Ja, duidelijk. Heel duidelijk. Even kijken hoor. En wat zijn over het algemeen de reactie die je krijgt op de video's?
M	Ja, zijn hele positieve reacties. Uhm, ja... Bijvoorbeeld van ja, top, het is echt duidelijk zo. Heel leuk gedaan. Of uhm... leuke opzet.
B	Ok... zou ik je, ga ik je nu je eerste taakje geven. Moet 'm even aanpassen...
	<b>Context mapping taak wordt uitgelegd en uitgevoerd</b>
M	<b>Belangrijke notes bij context mapping:</b>  Het valt een beetje samen bij een klant. Het is duidelijkheid in gebreke, maar ook het zich van de onderzijde van een auto. Dat ziet een klant ook niet. Duidelijkheid is een voordeel voor dealers omdat ze daarmee makkelijker uitleggen aan een klant; wat is er goed of niet goed. Makkelijker praten met een klant omdat je het de klant kunt laten zien; het is zichtbaar. Duidelijkheid zorgt ervoor dat je er niet omheen kan dat de service adviseur gelijk heeft. Je kunt er niet omheen; tastbaar en zichtbaar. Met video kun je onderbouwen dat je het werk hebt uitgevoerd (richting klant of richting BMW als garantie). Leuke inzet; goede klantrapporten, positieve reacties. Voordeel voor de dealer omdat de KTV vergroot. Vastleggen gebreken; i.v.m. (garantie) vragen achteraf. Het is bewijs dat je achteraf kunt terugzien. Klant ziet wat er kapot is of versleten is, hij kan er niet onderuit dus hij neemt sneller een besluit. Klant kan sneller beslissen (niet meer over nadenken) en de dealer kan sneller doorwerken. Video toont de noodzaak aan; nuance tussen advies of noodzaak. Klanten vinden het leuk om te zien dat hun auto er nog goed uit ziet.
	<b>Context mapping taak wordt uitgelegd en uitgevoerd</b>
M	<b>Belangrijke notes bij context mapping:</b>  Elk contact is afhankelijk van de klant. Er zijn een aantal klanten die benaderen mij niet via de werktelefoon, maar gewoon mobiel. Dat is over de jaren zo gegroeid. Als service haal ik soms auto's op de route op. Er is een klant daar drink ik regelmatig, of ja, soms een biertje mee. Nieuwe klanten krijgen de normen en waarden van het bedrijf mee uit ervaringen van andere klanten. Maar ook bij het binnenstappen van het bedrijf.
B	Zijn er barrières die een klant ervaart voor hij hier binnenkomt?

M	Ja, ik denk toch ook een beetje de naam van BMW, duur. Misschien ook een beetje de uitstraling van het pand. Het is natuurlijk twee jaar geleden is dit deel helemaal plat geweest is dit... dit is echt nieuw. De receptie. Het bedrijf is niet groter, qua oppervlak niet groter geworden. Maar het is allemaal wel, nieuwe stijl.
B	Ja... Waarom zou dat dan, die uitstraling een barrière zijn?
M	Er zijn toch klanten bij. Zo'n verbouwing van 2 miljoen, dat moet er toch ergens uitkomen.
B	Dat moet toch ergens van betaald worden
M	Dat moet toch ergens van betaald worden, zo is het. Daarbij denk ik dat video maken uhm... onderbouw je weer echt van dat zijn gebreken, dat moet echt vervangen worden, of adviespunten. Het is niet zo dat we daarmee de verbouwing eruit willen halen.
B	Precies, ja. Zijn er nog andere barrières denk je?
M	Nee, nee, nee, dat durf ik zo, nee, daar durf ik zo niet een antwoord op te geven.
B	Goed. Wat doe je zeg maar om die barrières zeg maar te breken.
M	Dat is toch het... uhm... de contactmomenten met de klant. En uhm... en ik denk ook duidelijkheid in, in, in prijzen en afspraken. Gewoon duidelijk daarin, gewoon duidelijk zijn. En afspraak is afspraak.
B	Ja.
M	Ik heb een prijs afgesproken, voor een reparatie, en een monteur doet er te lang over. Ja dan is dat ten koste van de monteur. Wij hebben een afspraak met de klant was het gaat kosten.
B	Dan is het dat
M	Dan is het dat. Of een stukje coulance. Wij nemen best heel veel voor onze eigen rekening vind ik. Coulance, tegemoetzien richting de klant.
B	Duidelijk. Uhm... en, en, je noemde het gebruik van Paratus al, een is bewijs geven. Is dat dan een soort hulpmiddel daarbij.
M	Ja, dat is wel een hulpmiddel.
B	Heb je nog andere hulpmiddelen?
M	Ja, we maken sowieso veel foto's, en daarbij is natuurlijk alles wat uitgelezen wordt hier, zowel een sleutel als een auto. Alles staat natuurlijk geregistreerd. Tot aan München toe. Dus alle informatie is wel te achterhalen.
B	Kun je dan ook andere dingen inzien van andere dealers? Wat zij hebben geregistreerd.
M	Wij kunnen alleen sleutelgegevens inzien. Maar geen diagnose.
B	Nee precies. Maar sleutelgegeven daar staan ook in dat bijvoorbeeld de remmen vervangen zijn of zo.
M	Dat er is onderhoud uitgevoerd of... Ja, mits ze het goed wegschrijven natuurlijk. Als het een dealer correct werkt dan kunnen wij het...
B	Dan kunnen jullie het zien.
M	Dan kunnen wij het zien.
B	Ja. Super, top dan heb je al mijn vragen beantwoord.

### Context mapping taak wordt uitgelegd en uitgevoerd



**Belangrijke notes bij context mapping:**

blabla

## 5. Aftersales

B	Zo, uhm, zou je heel kort kunnen beschrijven wat jouw taak precies is, hoe je jezelf plaatst tussen de werkplaats en een klant in?
A	Ik ben de, uhm, de service schuine streep servicemanager. Uhm, het gezicht van de zaak. Ik werk hier veertien jaar.
B	Ja
A	Veertien jaar in dezelfde functie, dus... alle klanten kennen mij. Ik ken bijna alle klanten.
B	Uhu
A	En ik doe ook alles. Ik doe niet alleen voor het onderhoud, voor de planning, maar in de verkoop help ik. Assistentie verlenen onderweg. We zijn wat dat aan gaat een vrij klein dealerbedrijf waar we als dorpsgarage ons sterk willen maken zagezegd. Dus hoog serviceniveau. En dat houdt ook ik dat je dus heel veel verschillende dingen doen. Ik doe eigenlijk alles.
B	Ja
A	Sta ook te sleutelen als het druk is.
B	Ok, gaaf, en waar, waar ligt nu echt de waarde van jou als... uhm... als link tussen de me... uhm, de klant en je monteur?
A	Mijn waarde?
B	Uhu
A	Nou goed, dat is de vertrouwensband die je hebt gecreëerd met je klant. Uhm... het, het, ze leveren de auto af met een gevoel van het komt goed. En ik vertaal de klant klacht naar de, naar de monteur toe. Uhm... En dat is ja, in de loop der jaren bouw je dat op. En het, het, gaat goed, en we hebben goede contacten met onze klanten. Het is bijna persoonlijk af en toe.
B	En hoe zit dat dan met een nieuwe klant? Waar je nog niet die tijd hebt gehad.
A	Ja... Die laat je in een warm bad thuiskomen. Die moet je, moet je, moet je inpakken. En dat, dat, dat, gaat gewoon belangstellend zijn; niet alleen zakelijk over de auto, maar ook gewoon van goh, he, uhm... interesse over de auto maar ook van goh wat voor werk doet u.... Ja, dat groeit een beetje. Dat gaat heel onbewust eigenlijk... pak je dat vrij makkelijk door.
B	Uhm, wat is dan jouw grootste uitdaging.
A	Dat alles op tijd klaar is en goed is.
B	Is dat belangrijk voor mensen, dan het op tijd is?
A	Ja, ja, ja, ja, de factor tijd wordt steeds bepalender in het werk. Als je vroeger je auto naar de garage bracht, dan wist je, nou ik ben hem gewoon een dag kwijt. En nu staan ze na anderhalf uur hangen ze alweer aan de telefoon is 'ie al klaar? Wat ik moet verder, ik moet door.
B	Ja
A	Dat is het lastige weleens.
B	Ok, en daarin, slaat dat ook weer terug op die vertrouwensband? Dat ze erop vertrouwen dat je 't zo snel kan regelen?
A	Vaak wel... Uhm...

B	En... is dat... hebben ze daarbij realistische eisen? Of soms ook wel too much?
A	Over het algemeen hebben ze wel realistische eisen. En soms, ja, too much maar dat, uhm, je hebt het niet altijd voor te... voor het zeggen met de techniek waar je mee omgaat, en de elektronica.
B	Precies, ja. Uhm... ik zou moeten vragen, wat is jouw... om te beschrijven wat je ideale klant is.
A	Hmm... M'n ideale klant... Ja... Die uhm... Joh... vraag je wat... Zou je heel makkelijk kunnen antwoorden, eentje die overal ja op zegt. Maar dat is ook niet leuk. Moet wel een beetje spannend blijven, moet wel een beetje uitdaging in zitten. Iemand die uhm... toch kritisch is. En je uiteindelijk wel het werk gunt en ook begrijpt wat je wilt doen voor hem. Zodat je niet bij een klant binnenkomt van uhm, nou uhm, dit, dit, dit moet. Je weet wat een klant rijdt aan kilometers ongeveer. Vaak weet je wel, of geven ze aan hoe ze... financieel zitten. Het moet een beetje voorzichtig. Dat ga je kijken wat moet nu en wat kan later, wat kunnen we spreiden. En dat vind ik het leuke en dan, dan, dan kom je in... uhm... is dat je ideale klant. Als die klant dat waardeert dan vind ik het een ideale klant.
B	Dus het is ook een vereiste dat hij enigszins open is naar je, dat hij dingen deelt met je?
A	Dat maakt het makkelijker. Ja, want het is heel makkelijk om een auto helemaal stuk te schrijven zagezegd.
B	Uhu?
A	En dan... daar hou je geen klant mee over.
B	Kun je dat uitleggen?
A	Want het kan ook op een andere manier. Nou als ik tegen een klant zeg. Van uhm... je hebt een onderhoudsbeurtje, je banden zijn op, je remmen zijn versleten en er komt nog een kogel aan die ruimte heeft. Dat wil ik allemaal vervangen.
B	Uhu
A	Ik kan ook zeggen, we moeten nu de banden doen, de remmen kunnen we over tienduizend kilometer doen. En die kogel... dat kan allemaal wel... Dat kunnen we misschien volgend jaar doen. Dan, dan schets je een heel ander beeld voor een auto, en zeker ook de daarbij behorende kosten waarmee ook alles staat of valt.
B	Uhm... Ik kan me voorstellen dat een klant dat heel erg kan waarderen, als je op die manier met hem mee denkt.
A	Ja, ja.
B	Uhm.... Je zei dat uhm... De kant, dat die, kritisch is maar dat hij je het ook gunt. Hoe zie je dat voor je? Dat hij het je ook gunt?
A	Als je het goed kunt onderbouwen wat een auto nodig heeft... Wij zijn niet altijd de goedkoopste. Hè, ik kan niet tegen een Kwik-Fit op met zijn bandenprijzen bijvoorbeeld. Ik probeer wel in de buurt te komen. Een klant kijkt vaak, doet zijn huiswerk; wat kost een band. En zegt dan toch, nou je bent iets duurder, maar regel het maar, dan is het klaar. Ik gun het jou. En dat is leuk.
B	Enig idee wat de reden is. Dat 'ie dat gunt aan je?
A	One-stop-shopping?
B	Ja?

A	Ja
B	Ja?
A	Ja, dat is makkelijk.
B	Denk je dat daar nog andere dingen aan de grondslag liggen?
A	Nou goed, het vertrouwen dat je gewerkt hebt, en dat je meedenkt met een klant, dan denkt 'ie van nou. Ik ben iets duurder uit, maar je, je bedient ons altijd goed, en, en, en eerlijk. Denk dat dat ook een doorslag kan zijn.
B	Ja
A	Als je je prijzen onderbouwt, dan hebben ze het begrip dat... <b>onhoorbaar</b>
B	Wat maakt iemand in jouw functie, wat maakt die nou goed in die functie? Wat maakt jou goed in jouw functie?
A	Flexibiliteit. En niet een dag ik hetzelfde. Je kunt een hele dag gepland hebben en er hoeft maar een ding te gebeuren en je moet iets anders gaan doen, je moet gaan schakelen, je moet doen.
B	Uhu?
A	Uhm... ook eventueel zelf eraan gaan werken, in de werkplaats. De klantenkennis... Je klanten kennen. En uhm... Toch altijd de klanten met het respect dat ze willen hebben behandelen. Ook al komt het soms niet uit. En wil je het eigenlijk... het past niet... maar je moet toch wat gaan doen. Maar je moet wel. Op een uhm....
B	Hoe bedoel je dit?
A	Soms komen er klanten binnen, die zeggen, ik heb een probleem, ik wil nu geholpen worden. Kan niet. Ik heb geen ruimte, mijn monteurs zijn bezig. Ik heb de tijd nu niet. Dan kan ik zeggen, ik heb geen tijd, aju. Maar dan ben ik m'n klant kwijt. Want de grens tussen van ik vind je een aardige jongen en je bent een piep, piep, is vrij klein. Dus daar probeer dan in te spelen. Van joh, hoe kan ik dit nu op de beste manier oplossen van die klant. Ga ik snel even zelf kijken? Dat ik wat kan doen? Geef ik 'm een auto mee dat hij mobiel is. Of een fiets? Kan ik je wegbrengen? Daar ligt onze... of mijn kracht wel... Dat het niet een stugge hark bent van uhm... ik heb nu geen tijd, ik kan niet niks voor je doen. Klaar.
B	Dus je maakt er eigenlijk het beste van om die klant... Je maakt er het beste van voor die klant. Maar tegelijkertijd tijd probeer je.... Dat is eigenlijk je truc om hem te behouden. Omdat je hem eigenlijk teleur moet stellen.
A	Ja, ja.
B	En, uhm... Als je nu naar het uhm... proces van onderhoud kijkt. Hoe die klant binnenkomt, hoe jij contact met hem hebt, dat je vervolgens dat hij uhm, zijn onderhoudt laat doen. Dat er uhm... Misschien wel extra kosten bij komen, om misschien wel niet. Het hele plaatje. Zijn er dingen waarvan je denkt nou.... Wat vind je überhaupt van dit hele proces daarvan. En zijn er dingen waarvan je denkt, nou, dat zou eigenlijk wel beter kunnen.
A	Uhm... We zijn met Citroën best ver in dat soort. In die plannen, in de stappen doorlopen met een klant. Dus de klant belt. Je maakt een afspraak, je kijkt al wat hij nodig heeft, dat bespreek je al. Dan stuur je een bevestigingsmail, die stuurt mijn collega over het algemeen, met wat... wat... wat de pakketprijzen zijn. Van de onderhoudsbeurt die

	gebeuren moet. Dus de klant weet wat zijn kosten zijn. Uhm... dat spreek je nog een keer door als hij aan de balie is. Komt er dan extra werk uit? Dan wordt dat begroot en dan gaan we bellen. Nu sturen we dan ook een videotje mee. Dan bellen we na de video, als hij de video bekeken heeft. Dan spreken we de kosten door. Wat noodzakelijk is, wat we wellicht uit kunnen stellen. Kijk dan is het, de keuze aan de klant. Ronden we de werkzaamheden af, wordt de auto gewassen en kan hij 'm weer halen. Dus dat proces, dat loopt eigenlijk wel, wel goed bij ons. Dat, dat, dat voorheen was dat nog weleens lastig, oh, he, een beurt van zevenhonderd euro. Dat wist ik niet. Dat heb je nu op voorhand al besproken.
B	Ja, ja, ja. Uhu, En als je.... Zeg maar... heel vrij mag denken daarin. En je kon, kon, kon iets, je kon alles wat je zou willen kunnen veranderen, wat zou je dan veranderen, of zou je niets willen veranderen?
A	Hmm... De bereikbaarheid van de klant zou je weleens willen veranderen.... Nee... Eigenlijk... nee, jemig. Nee dan ga je onpersoonlijk worden. Als je dingen heel erg gaat digitaliseren. Dat vind ik jammer. Dat is de volgende stap hè... waar je ook op doelt een beetje?
B	Ik probeer eigenlijk nergens op te doelen.
A	Ok...
B	Je mag alle kanten op.
A	Zo'n proces als wij nu hebben, dat vind ik eigenlijk goed.
B	Nu vind je het ook belangrijk hoor ik, dat je, dat die persoonlijkheid erin blijft zitten?
A	Ja, ja, ja, ja.
B	Misschien moet dat nog wel meer? Of kan dat ingelijkt niet?
A	Die tijd heb je niet altijd.
B	Uhu?
A	En de klant ook niet altijd. Kijk, een particulier die gepensioneerd is heeft vaak wat meer tijd dan een man die hier binnenkomt en om 8u z'n <b>onhoorbaar</b> op de balie gooit en een vervangende auto, ik moet naar m'n werk. Daar heb je een heel ander contact mee dan iemand die wat meer tijd heeft.
B	Ja, tuurlijk. Uhm... Ja, als een klant nu contact met jou opneemt he... Wat weet hij dan allemaal al? Weet hij wat hij wil? Heeft hij al vergeleken wat jullie met prijzen doen? Uhm... Noem het maar?
A	Nee, over het algemeen niet. Een klant belt met 'joh, de auto geeft aan dat hij onderhoud nodig heeft' of hij heeft een herinneringskaartje van ons gehad dat hij voor onderhoud in aanmerking komt... En dan... gaan we doorspreken wat hij nodig heeft. Dus ik vraag dan naar de kilometerstand, bij benadering, nou vaak kun je die ook wel schatten. Heeft dit of dat nodig. Grote beurt, kleine beurt, leeftijd en distributieriem eens een keer. Uhm... wat we wel proberen altijd, in de factuur die we meegeven aan de klant, is om toekomstig onderhoud te benoemen. Niet met prijs, maar wel wanneer de volgende beurt is. Als we zien dat remmen slechter worden maar nog wel kunnen, die de volgende beurt willen vervangen. Zetten we die herinnering wel op de factuur. Maar de klant is het vaak vergeten. Maar ik kijk in de historie van de auto, kijk dat hebben we erop gezet.



B	En dan kun je die klant laten zien van, dat hebben we de vorige keer al gemeld dus <b>onhoorbaar</b>
A	Ja!
B	Uhm, en gaat 'ie vervolgens, dus als hij bij jou geweest is, gaat hij dan nog prijzen vergelijken, of iets bekijken daarin?
A	Heb ik alleen weleens met banden?
B	Alleen met banden?
A	Of... of hele grote reparaties, dat ze even na gaan denken. Maar die zijn weleens wat lastiger te vergelijken.
B	Ja?
A	En bandenprijzen zijn wat makkelijker te vergelijken. Dat is iets wat klanten wel vaak doen.
B	De rest niet zo zeer?
A	Niet zo heel veel. Je hebt ze wel hoor. Maar dat is echt... uhm... die zijn heel schaars.
B	En... Zijn er uhm... verder nog, nog behalve financiële redenen, nog redenen dat mensen uhm... nog even.... Ergens anders misschien nog het een en ander willen laten doen, of nog even moeten denken. Of is dat puur financieel.
A	Mijn gevoel zegt over het algemeen financieel
B	Duidelijk, heel duidelijk. Zijn er nog dingen die jij zou willen weten van een klant, op het moment dat hij hier komt? Die je... dat je denkt van dat zou ik wel willen vragen, maar misschien is het toch handig om dat niet te doen.
A	Ik ben vrij brutaal. Maar dat komt omdat je je klant ook goed kent. Dan durf je met een grapje ook vaak wel wat te vragen. Dus nee, eigenlijk niet?
B	Hoe wordt daarop gereageerd?
A	Dat waarderen ze over het algemeen wel. Ja. Het is toch een stukje andere interesse dan puur het zakelijk over een auto. Dat wordt toch gewaardeerd, het persoonlijke contact, merk ik, is weer steeds belangrijker aan het worden.
B	Het is nu weer belangrijker aan het worden zeg je?
A	Het is een tijdje niet zo geweest heb ik het idee. En ik kiezen mensen weer bedrijven waar ze zich op hun plek voelen.
B	Uhu? Enig idee waarom?
A	Uhm... Attentiewaarde. Het is puur gewoon het strelen van het ego van de klant. Hè. Als je een leuk gesprek hebt leuk contact hebt met een klant, dan komt hij ook graag bij je. Dan is het, dan is het gewoon... kijk, en auto wegbrengen voor onderhoud kost altijd geld. Je merkt niet dat er wat gedaan is, het is nooit leuk. Dus het is geen... uhm... uhm... fun uhm... evenement. Het is, het is, noodzakelijk kwaad, het niet, Het is een moetje, het is niet leuk. En ik probeer er wel iets leukers van te maken. We hebben ook een schadebedrijf. Schadeherstelbedrijf. En daar gaat het dus heel anders. Mensen komen heel erg teleurgesteld en in shock binnen, dat hun auto kapot is. Komen 'm halen, staat er spik en span bij. Die zijn blij, dat is een heel ander type klant wat je dan hebt staan, een heel ander type mens dat je dan hebt staan. Ja
B	Ja, ik kan me voorstellen dat als je een handje helpt bij de verkoop, dat dat ook weer heel anders is.

A	Ja.
B	Heel duidelijk. Uhm... Ja, dan komen we nu bij het knip en plak deel.
	<b>Legt context mapping task uit, taak wordt vervolgens uitgevoerd</b>
B	Wat is precies de reden dat je video doet?
A	Dat is gekomen door mijn, een van mijn werkgevers die met een, een buurtman aan het kijken was naar een andere auto. Die had hij ergens gezien, verderop in het land. Hadden ze contact gezocht met die garage. En die man zei, ik maak even een filmpje van de auto en dan stuur ik u die even toe. En die gebruikte Paratus.
B	Ja
A	En toen werd mijn werkgever daar zo enthousiast van, van dat is uniek, en heel transparant en helder van dit is de auto. Dus ze zijn in contact gegaan met het bedrijf. En uitgenodigd. En voor de verkoop gebruiken wij het nog niet heel erg veel. Maar voor de werkplaats steeds meer. En dat wordt, wordt erg gewaardeerd.
B	En.... Uhm.... Wat, wat, wat denk je dat uhm... de reden is dat je, die je nu <b>onhoorbaar</b> heel transparant en helder voor je klanten. Is dat de belangrijkste reden dat je het gebruikt?
A	Ja
B	En wat betekent dat dan voor een klant?
A	Nou, het is... we laten zien wat er is, dus daar kunnen ze niet omheen. Je verzint geen verhaaltjes, dus je bent....
B	Een soort bewijs?
A	Ja... En je kunt ook een keer zichtbaar maken van wat we bedoelen. Als ik een klant bel van uw band heeft droogtescheurtjes. Dan denkt hij 'het zal wel'. Nu kunnen we dan op video heel goed laten zien. Of een uitlaat steun is gebroken, dat kunnen we lassen.
B	Ja
A	Kun je laten zien, dit gaan we herstellen. Je geeft ook weer wat meer vertrouwen daarin. Je verzint geen reparaties. Het garagebedrijf staat toch nog wel te boek. Als 'ze lichten je op. Dat komt het eigenlijk kort gezegd gewoon op neer. En dat probeer je zo toch behoorlijk te ondervangen. En de mensen vinden het toch wel erg leuk om hun eigen zuto op film terugte zien.
B	Ja?
A	En de mensen vinden het toch wel erg leuk om hun eigenlijk auto op film terug te zien. En dan ook nog eens een keer van onderen he. Een klant ziet een auto nooit van de onderkant, van een brug. Dat, dat vinden ze ook altijd interessant hoor ik dan.
B	Je geeft ze het gevoel dat ze eist leren, of dat ze iets nieuws zien. Uhm, ja duidelijk
	<b>Legt context mapping task uit, taak wordt vervolgens uitgevoerd</b>
A	En het is gewoon makkelijker verkopen.
B	Van extra werkzaamheden bedoel je dan?
A	Ja
B	En weet je hoe dat komt, dat het makkelijk verkopen is?
A	Omdat ze het gezien hebben.
B	Ja...
A	En ik geef geen advies hè, de monteur geeft advies?

B	Is het zo dat de monteur geloofwaardiger is of zo?
A	Ja, zo komt het wel over. Ja.
B	Hoe komt dat?
A	Omdat ze toch denken dast de dat de man achter de balie een commerciële man is, die op targets staat, en die omzet moet draaien. Dat moet de monteur ook doen. Maar ze nemen het eerder aan van een monteur dan van een commercieel iemand.
<b>Context mapping task wordt voortgezet</b>	
B	Duidelijk, super
A	Mooi, die factor vertrouwen. Die zal je wel vaker tegenkomen?
B	Ja, zie ik vaker terugkomen ja. Is toevallig want we hebben. De interviews duurde even om te regelen. Ik heb in de tussentijd heel veel literatuuronderzoek gedaan wat daarop verder gaat. Dus ook betrof, wat, wat nou vertrouwen veroorzaakt onder mensen. Hoe bouw je vertrouwen. Er zijn dus drie factoren, en zelfs die factoren hoor deel terug genoemd worden. Uhm... de factoren zouden zijn jouw kunde, om, om, om het beste voor die klant te doen, jouw welwillendheid en jouw integriteit. En eigenlijk vertel je door een soort persoonlijke band op te bouwen ben je al bezig met die integriteit en die welwillendheid. En die kunde wordt wel vaker voor uhm... voor lief genomen. Maar toch op het moment dat je een video maakt laat je je kunde zien. Omdat je juist laat zien van ik heb goed herkend wat er met je auto is.
A	<b>Onhoorbaar</b> benoem je niet, maar zitten er wel in. Ja.
B	Precies. Maar zo gaat het bijna bij alle waarden die er zijn, dat doe je niet expliciet, maar dat komt wel subtiel terug. Dat is heel leuk om te zien. Maar goed, ik had gezegd drie kwartier, dat is nu ongeveer verstreken. Ik heb nog heel veel vragen, maar uhm het is aan jou om te zeggen ik heb er nog wel even tijd voor, of eigenlijk niet.
<b>Timemanagement</b>	
B	Uhm, dan heb ik nog een paar korte interview vraagjes, het knutseldeel is klaar. Een paar barrières gaan we bespreken. Denk je dat klanten barrières ervaren. Op het moment dat ze misschien wel contact moeten zoeken, of dat ze contact gezocht hebben dat ze die auto hier moeten brengen? Zijn er barrières die ze ervaren in het onderhoudproces?
A	Niet zo zeer door ons denk ik dan. Maar dat is vaak het moment van het dan komt dat moeten weer. Dat het, geen, geen leuk uitje is. Sommige klanten vinden dat wel, maar dat is dan anders. Dat zijn er maar een paar. Die vinden het gewoon altijd leuk om te komen. Het kost geld? Ja het kost geld, prima, maar <b>onhoorbaar</b> hangen het liefst anderhalf uur aan je balie. Dat is helemaal niet erg <b>onhoorbaar</b> ... maar ik denk dat het, het, het maken van de afspraak, dat de klant maakt een afspraak. Maar ik weet niet hoeveel keer daarvoor hij dat al heeft willen doen. Van 'Oh ik moet, moet bellen, oh, nou uhm, komt wel.' Dat van nu even niet, dat zie ik dan... ik heb het niet inzichtelijk, maar ik denk wel dat ze er zijn. Door onze, door ons gevoel dat we uit proberen te dragen naar een klant, als zijnde dorpsgarage en het... de relatie die we hebben. Heb ik het idee dat het gros van onze klanten dan verder niet echt hebben.
B	Even een heel klein vraagje tussendoor; hebben jullie eigenlijk een KCC? Of gaat het gewoon direct hier naartoe.
A	Ja

B	Alles direct?
A	Ja. Gelukkig niet.
B	Want?
A	Ik vind het heel onpersoonlijk. Ik maak het bij andere bedrijven weleens mee als ik een afspraak wil maken voor een andere, vreemd merk auto waar iets mee is. En dan krijg je inderdaad een KCC die die afspraak inplant. Nou, ik zou dan graag even degene achter de balie... of....
B	Duidelijk, heel duidelijk. Ja dan is dat heel erg... Uhm... Zijn er nog specifieke dingen die jij belangrijk vindt om te laten zien in een video? Of die jouw monteurs laten zien?
A	Nou, wat ik gemerkt heb in de video's met iets, iets heel simpels, het vervangen van interieurfilters of luchtfilters. Is ze halen de auto eruit en leggen de nieuwe ernaast. Dat de klant ook ziet wat het verschil is tussen de oude en de nieuwe. Dat het vervuult. Dat vind ik altijd een mooi gegeven dat een klant, als ik dat op een filmpje zie. Dus ook echt de veroudering, de vervuiling van de auto laten zien. Dus echt heel, heel zichtbaar maken van wat er nu precies gedaan wordt.
B	Zijn er verder nog dingen? Stelt jullie monteur zich eigenlijk voor op het moment dat hij...
A	Ja, ja, hij is niet in beeld dat willen ze niet...
B	Dat willen monteurs niet?
A	Nee, maar dat hoeft ook niet vind ik. Dat heb ik zelf ook... als ik dan mezelf op z'n scherm zie denk ik stop maar, draai maar weer om. Goed. Hij stept zich voor van joh 'ik ben Steven of ik ben Youri de monteur die vandaag aan uw auto werkt'. Ja, het standaard Paratus verhaaltje. Maar dat is wel een heel mooi inleidend verhaaltje. Dat is toch even het persoonlijke van ik weet wie de monteur is, hij stelt zich voor en het gaat over mijn auto. En ze sluiten netjes af.
B	Ja, nee, duidelijk. Ok, uhm... dan paar laatste vraagjes. Uhm, heel, heel algemeen. Wat zou jou baan makkelijker maken. Jouw werk makkelijker maken.
A	Als de klant sneller reageert
B	Als de klant sneller reageert?
A	Dat is met die filmpjes. Je zegt het tegen een klant, of je informeert hem. Je kunt een filmpje verwachten. Ik stuur een filmpje. En dan gebeurt er een kwartier of half uur niets. En dan staat er een auto stil, zogezegd in onze werkplaats. Dan ga ik bellen voordat ze het filmpje hebben gezien. Wat dat aan gaat... dan geef ik aan u kunt een filmpje verwachten. Ik zou dan zelf die dag echt met mijn telefoon in de hand zitten. Miltje? Paf, kijken. En dat hebben niet alle mensen?
B	Kun je dat ook nog vertalen naar het soort klant dat je krijgt?
A	Het zal ook aan het werk liggen. Niet iedereen heeft beschikking over zijn telefoon of mail in het werk.
B	Zijn er nog andere dingen waarvan je denkt, dat zou het nog makkelijker maken? Of... Hoeft niet per se hoor...
A	Nee, nee die processen zijn op orde. Nee, ja goed, weet je, dat is met Citroën hebben we dat ook al tig keer geprobeerd. Dat is de klanten gespreid binnen laten komen, zodat je

	echt je tijd goed kunt besteden aan je klant. In kwartieren je klant binnen laten komen. Dat werkt in de praktijk niet.
B	Waarom niet?
A	Het verkeer zit mee, het verkeer zit tegen. Ik heb me verslapen. Ja ik denk ik kom even eerder.
B	Uhu
A	Je hebt de klant niet in de hand.
B	Precies. Is het ook minder persoonlijk dan? Als je zegt je moet echt in dit tijdstukje komen?
A	Ja, vind ik wel, ik dwing mijn klant tot iets. We zeggen nu altijd, we hebben het liefst de auto voor 10u aanwezig. We zien u wel verschijnen. En de wachtende klanten, ja die zitten wel op een vast tijdstip. Dan zeggen we wel om 8.15 starten we of om 10.15 starten we, dus zorg dat u er bent. En over het algemeen zijn ze er dan wel.
	<b>Onhoorbaar</b>
B	Nu dacht ik net iets, maar het is alweer doorgeschoten. Is het.... Oja, dat wilde ik vragen. In hoeverre worden al die processen eigenlijk gedictieerd door Citroën? Of worden die uhm...
A	Veel
B	Ja? Wordt heel ver gestuurd?
A	Ja
B	Is dat iets goed, of is dat eigenlijk ook wel vervelend?
A	Het gaat soms te ver?
B	Kun je daar een voorbeeld bij geven?
A	Wij zouden vanuit Citroën met iedere klant mee moeten lopen naar de auto, een rodnje om de auto lopen. Daar al visuele tekortkomingen vastleggen.
B	Vooraf?
A	Ja. Beschermhoefje aanbrengen waar de monteur op zit. Stuurhoesje, stoelhoes leggen we erin.
	<b>Onhoorbaar</b>
B	Met de klant? Is niet realistisch?
A	Doen we niet.
B	Wat is de hoofdreden dat je dat niet doet?
A	Tijd. En weer.
B	-lacht-
A	<b>Onhoorbaar</b> als het regent. Die klant die denkt ben je niet helemaal wijs? Ben blij dat ik binnen sta.
B	Ja, heel duidelijk.
A	Bij nieuwe klanten proberen we het wel even vaak. Want die auto ken je niet. En om discussie achteraf te voorkomen, is het wel even fijn. Je kijkt niet echt... je kijkt even snel, meer even naar schades.
B	Dat je de hoofdlijnen even weet?



A	Ja!
B	Uhm, is, zijn die proces van onderhoud en zo veranderd de laatste tijd. Of is dat altijd wel een beetje hetzelfde?
A	Eigenlijk altijd wel een beetje hetzelfde. Het is alleen zo dat vanuit de fabrikant zijn ze nu uhm... wat met prijzen aan het werken. En... Voorheen had je een kleine beurt en een grote beurt. En nu heb je een basisbeurt met aanvullen pakketten. En naar kilometerstand komt het een of het ander erbij. Dus ze zetten hem laag in. Dat is de basisbeurt. En dan komt er nog wel wat bij.
B	Ja precies.
A	Ja, dat is een beetje veranderd.
B	Maar voor de rest is het redelijk statisch. En uhm... moet jij daar ook door veranderen, doordat die prijzen, doordat dat pakket en die prijzen zo veranderen. Moet jij daar in jouw werkwijze ook nog voor veranderen.
A	Nee, dat gaat allemaal geautomatiseerd gelukkig.
B	Gaat allemaal automatisch? Misschien wordt je wel een beetje ontlast wat dat betreft?
A	Het is wel makkelijk. Je hoeft niets uit te zoeken. Naja, je moet wel een beetje uitzoeken. Maar... het is een, een, auto ingeven en een kilometerstand en er komt uit dit heeft 'ie nodig. En dat kunnen we dan vanuit het Citroënsysteem waar we mee werken in onze eigen DSM schieten zodat het op de werkorder staat. Als er verder niets bij komt met die auto is het factureren en klaar. Ja
B	En zijn er nog dingen die je daarin anders zou willen zien. Of valt dat mee?
A	Nee, ik ben heel blij dat het zo is nu. Het is een vooruitgang met wat we hiervoor hadden. Want daarin zagen de klanten wat ons uurloon was. En wat de onderdelen kosten. En nu zijn dat allemaal aparte interventies waarin wel wordt omschreven wat er gedaan wordt en wat erin zit. Maar er staan geen prijzen. Alleen een totaalprijs.
B	Dus het is een soort schijnbaarheid naar de klant toe?
A	Ja. Vroeger had je nog weleens discussie over oh wat is je uurloon hoog. Of oh wat is je overhead hoog. Ruitervisservloeistof 5 euro? Zit er allemaal in nog. Het staat er allemaal voor dat tarief erop. Achter de interventie wordt de korting gegeven op het arbeidsloon en op onderdelen. Tot het pakketprijs tarief te komen.
B	Dat lijkt me ook wel dat daardoor je... uhm... hoe zeg je dat... doordat je zo'n uhm... Hoe ga ik dit verwoorden.
A	In je eigen woorden.
B	Het was net heel duidelijk, en toen was het weg. Dat gebeurt mij dus altijd hè. Het zal wel, foetsie. Dat was hem dan al. Thanks

## 7. Aftersales

B	Uhm... Dus ja, dat proberen we allemaal wel te dekken.
J	Ja
B	Daarom ben ik ook zo blij dat ik hier even langs mag komen, want in het hogere segment is het toch wat moeilijker om iemand te vinden.
J	Ja, geen probleem, geen probleem.
B	Wat ik heb begrepen ben jij zeg maar de schakel tussen de klant en de werkplaats.
J	Ja, klopt
B	Hoe zou jij, wat zou jij beschrijven als jouw toegevoegde waarde?
J	Gezicht, vaste aanspreekpunt, uhm... vraagbaak, uhm... ik denk dat je ze dan wel even allemaal omvat. Vanuit de klant gezien dan.
B	Ja, vanuit de klant gezien. Zijn er dan ook nog van deze punten die doe jij beter dan een monteur, of anders dan een monteur.
J	Uhm... ja dat zeg je goed, ik denk anders.... Of het beter is weet ik niet. Aan de andere kant denk ik dat het belangrijk is, de wijzen van communicatie, naar de klant. Hoe breng je iets, hoe verkoop je iets.... Uhm... dat kun je op heel veel manieren doenm, je kunt dat er een keer in gooien. Alleen ja, wat ga je terugkrijgen. Wat kan verwachten dat je terugkrijgt. Of dat... breng je op een bepaalde manier dat de klant er ook nog een bepaald gevoel bij krijgt. Dus dat moet wel op een bepaalde manier. EN je merkt dat de monteur die is, die is daarin wat meer vierkant, wat meer zwart wit, dus heel feitelijk en bij, bij... zullen ervoor moeten zorgen dat we die feiten in een bepaalde manier communiceren dat een klant daar ook het juiste gevoel bij krijgt.
B	Precies.
J	Dus, dus al er een monteur die kan, kan een diagnose aan een auto, en die ziet... dat zie j op zon filmpje weleens terugkomen. Nou de auto is mooi droog aan de onderkant. Dan kun je zeggen oftewel' hoezo, is ie normaal altijd nat dan? Wij zouden kunnen zeggen van nou, we hebben verder geen onvolkomenheden gezien aan de onderkant.
B	Ja, precies
J	Dat is een hele andere, en dan hoef je het niet eens te benoemen wat het eventueel wel zou kunnen zijn. Maar... en daar zit dan het verschil.
B	Ja, preceis, duidelijk. Wat is de grote uitdaging in jouw werk?
J	Klant tevredenstellen. Dus uhm... zorgen dat uhm.... Begint bij uhm... gewoon zorgen dat een klant met zijn auto bij jou komt en eigenlijk alles wat hij daarmee gedaan wilt hebben in een keer bij jou kan regelen. En zorgen dat dat aan het einde van de rit conform afspraak en alles gewoon geregeld is. Dat die klant helemaal weer happy weggaat. Dat is eigenlijk het belangrijkste. En, en, daaraan is natuurlijk dat je voor de winkel ook wel geld verdient. Je kunt wel alles weggeven en de klant heel blij maken. Maar het is natuurlijk belangrijk dat we er natuurlijk ook wel wat aan over houden onderaan de streep.
B	Dus de combinatie van enerzijds de klant tevreden houden en anderzijds ook geld aan hem verdienen.
J	Nou, ja... zorgen dat de zaak ook kan blijven draaien natuurlijk.

B	Ja, precies.
J	Het is een commercieel bedrijf.
B	Heb je ook een ideale klant?
J	Een ideale klant? In welke zin? Bedoel je?
B	Zoals jij...
J	Voor mij persoonlijk?
B	De klant die jij persoonlijk het liefste hebt. Alle vragen zijn gewoon persoonlijk voor jou.
J	Uhm... Een ideale klant... ja... dat is een lastige, dat is een goede vraag... Uhm... Ja, kijk, natuurlijk is het lekker als een man geen, niet te moeilijke vragen stelt, en makkelijk, snel akkoord gaat, en uhm... he natuurlijk dat is altijd prettig, dat je snel kunt doorwerken, geen lastige discussies moet aangaan. En natuurlijk, aan de andere kant is het ook leuk om iemand voor je te winnen waarvan je aan het begin misschien een beetje een stroeve opstart hebt en uiteindelijk kunt lezen en schrijven met zo iemand. Ik denk dat dat uiteindelijk meer voldoening geeft en uiteindelijk voor jezelf ook beter is, dan iedereen die maar ja en amen zegt.
B	Een beetje de uitdaging daarin?
J	Ja, ja
B	Nou dan heb je de volgende vraag ook al beantwoord. Waarom is dat zo belangrijk. De uitdaging.
J	Ja de uitdaging daarin. Dat klopt.
B	Wat maakt iemand in jouw rol nou goed in zijn werk.
J	Uhm.... Ja, dat is tweeledig, dat heeft met een stukje ervaring te maken. En met een stukje empathisch vermogen, inlevingsvermogen. Commercieel. Snel kunnen schakelen. Dat soort zaken, dus, dus, eigenlijk een aantal dingen bij elkaar wat heel belangrijk is. Dus je moet uhm... goed begrijpen wat een klant wil, dat betekent, dat begint bij het goed luisteren, goede vragen stellen, uhm... en, uhm... consequent zijn ook. Maar uiteindelijk doordat je je klant gaat kennen, als je hier wat langer zit. Dan weet je op een gegeven moment wie je, hoe je een bepaalde klant moet benaderen. Dat is met name bij dit merk heel belangrijk. Want uhm.... We hebben heel uiteenlopende klanten. We hebben, hebben hele loyale dienstbare, hele relaxte, maar we hebben ook mensen die op ieder puntje kijken of bepaalde wensen hebben, of, of, of, bepaalde wensen hebben waarvan je denkt hoe kun je, hoe denkt je dat te gaan doen. Ja, dus, dus, dus elke klant moet je daar weer apart in benaderen en het is heel belangrijk dat je daar goed in kunt schakelen.
B	Ja, ja, dan... Uhm... je noemde van, je noemde de kennis van de klant, dat je goed naar ze moet luisteren? Hebben ze al veel kennis voor dat ze hier binnenkomen, voordat ze naar jou toe komen. Of is het eigenlijk dat jij alles zelf nog moet uitvinden?
J	Uhm... Veel, de meeste klanten en de, de Porsche puristen zeg maar, met name de 911 rijders, die uhm... er zijn erbij die weten meer dan jij, en er zijn erbij die weten net zo veel, misschien iets, of die zoeken zelf ook wat dingen op. En er zijn erbij die moet je alles vertellen. Ja, goed, dat is dat, maar het is wel denk ik vergelijking bijvoorbeeld met andere merken, dit is niet een auto die je rijdt omdat je een auto moet rijden om van A

	naar B te kunnen. Dus het zijn wel vaak klanten die meer dan de gemiddelde automobilist weten van hun auto. Dan uhm... een ander.
B	Ja. Maar, weten ze dan ook, als, als er onderhoud gepleegd moet worden, wat er nodig is. Weten ze bijvoorbeeld of ze, komen ze altijd naar jullie toe, of vergelijken ze ook met andere bedrijven. Waar ze misschien het bij een ander laten doen, of juist niet.
J	Ja, er wordt vergeleken, dat gaat vaak op prijs.
B	Dat doen ze al vooraf?
J	Uhm, dat kan vooraf, ja. Dat kan ook achteraf. Beetje afhankelijk van... kijk je hebt standaardtarieven bijvoorbeeld voor beurten en dat soort dingen, die zijn vooraf makkelijk te vergelijken. Maar reparaties die naar aanleiding van een onderhoud komen, dat is was lastiger. Daar zullen sommige mensen ook wel gaan vergelijken. Uhm... Ja, vaak moet je ze wel, ik bedoel dat vind ik ook belangrijk, dat je ze wel uitlegt wat je doet voor hetgeen waar ze voor moeten betalen. Hè, je noemt dat transparant zijn in hetgeen wat je doen.
B	Uhm... En, uhm... Dat is wel redelijk duidelijk. Als je nou eens kijkt naar het hele proces van, van een klant die komt hierbinnen met z'n auto, daar is wat mee, tot dat hij hier weer tevreden de deur uit gaat. Wat vind je nou van dat... hoe dat hele proces loopt? Je eerste reacties daarop?
J	Uhm... Op zich zit het heel logisch in elkaar. Een aanname.... Nou het begint eigenlijk met het eerste contact, met een afspraak maken, voorbereiding hier intern, aanname van de auto als de klant er is, doorgeven aan de werkplaats. Onder andere natuurlijk, afspraak op dat moment maken, verifiëren, nabellen, of terugbellen, meerwerk, bellen als de auto klaar is, nabellen als de auto weer opgehaald is. Het zit allemaal heel logisch in elkaar. Het is zaak om dat zo goed mogelijk te doen.
	<b>Onderbreking</b>
B	Uhm, ja, dus het is een heel logisch proces. Maar zie je daar nog dingen in die je anders zou willen. Dat jij denkt van nou, dan kan ik nog beter, nog beter mijn taak uitvoeren of...
J	Ja, ik denk dat dat niet zo zeer in het proces zit. Maar meer in de taken daar omheen en daarin zeg maar. En in, in, in het proces, het fysieke proces in de winkel zelf zeg maar. We bepalen, maar goed, er worden wat dingen gedaan, zoals een verbouwing, dat soort dingen. Het is een beetje het na, of ja, nadeel, het lastige aan ons vak, is dat je, je bent natuurlijk het middelpunt van het bedrijf, dus je bent met heel veel dingen belast. De klant, het magazijn, de werkplaats, verkopers, ze komen allemaal bij jou. En daardoor loop je het risico heel gauw dat je bepaalde taken op je neemt op doet, die misschien niet in de basis bij jouw functie horen. Uiteindelijk gaat het erom dat wij maximaal de tijd moeten hebben voor de klant, die daarin maximaal moeten kunnen bedienen. Je ziet soms dat in het proces bepaalde dingen verloren gaan. Of ze focus daarop. Doordat je belast bent met andere taken. En dat zit hem ook in een stukje zorgvuldigheid van jezelf. Als je in het begin de fout maakt heb je daar natuurlijk aan het einde ook last van. Uhm... Het zit 'm meer in de hoeveelheid van taken binnen die processen. Maar de processen die er zijn die zitten heel logisch en goed.
B	Uhm... Ja, sorry, ik... over, nog over de kennis van jouw klanten. Zijn er ook dingen die jij heel graag van hen wilt weten op het moment dat ze hier binnenkomen met hun auto?

J	Uhm... Dat is sowieso, uhm, moet je daarop ingaan, dat er iemand zit aan je bureau en die heeft bepaalde vragen. Dat je natuurlijk goed doorvraagt zodat je meer te weten komt. Dus de motivatie voor een bepaalde reparatie of... Ik weet niet of je dat bedoelt...
B	Ja, bijvoorbeeld, ja. Je zegt de motivatie voor een, voor een reparatie, waarom is dat zo belangrijk?
J	Nou ja, zo van, gaat die man binnenkort op vakantie, of rijdt het er twee keer per jaar mee. Of, weet ik veel, moet hij zware dingen meenemen, of uhm... gewoon dat soort zaken, zodat je meer kunt denken om het voor die klant zo goed mogelijk te regelen. Dus in die zin heb je, is het wel belangrijk dat je de relevante informatie hebt. En als je verder, ja, weet je meer van de klant weet, tuurlijk het is altijd interessant om meer te weten, zodat je je klant ook leert kennen. Dat je het ook zo over wat anders kunt hebben dan alleen de auto. Zodat je ook wederzijds, ja, erkenning, gunning, zeg maar creëert. Ja, tuurlijk, dat is ook belangrijk.
B	Zo, dan gaan we nu knippen en plakken.
	<b>Context mapping taak wordt uitgelegd en uitgevoerd</b>
J	Appen over de status, nu dus ook een videotje.
B	Vinden klanten het fijn als je dat doet?
J	Ja!
B	Waarom vinden ze dat zo fijn?
J	Gewoon, persoonlijk contact.
B	Persoonlijk contact...
J	En even op de hoogte gehouden worden en... wat het mooie is van Porsche is dat klanten zijn niet zo formeel als dat misschien dat men denkt dat ze zijn. Je hebt mensen al gauw het idee van dat zijn mensen die verdienen heel veel geld van whohoehoe, spannend, ja vooral spannend. Mensen vinden het dan spannend, mensen die hier nooit komen, het is toch een soort drempel die je over moet als je hier naar binnen wilt. Terwijl je juist, ons publiek zeg maar, onze klantenkring heel relax, heel informeel is. Ze worden liever met je of jij soms aangesproken als met u. En, uhm... komen hier ook lekker op sneakertjes in een spijkerbroek binnen. En dat is gewoon relaxt. Ik kom gewoon m'n auto brengen en je moet gewoon zorgen dat je het regelt. Dan kun je alles doen met me, prima. Als je het niet regelt dan ben je een lul en zal je het horen ook. He en uhm... dus...
B	Zijn daar nog dingen in heel belangrijk. In die relatie dan?
J	Ja, daar moet je in kunnen aanpassen. Dus, dus, dus, uhm... nou... heb ik vrij, ik kan vrij makkelijk schakelen in van, wanneer is iemand moet tuieren <b>onhoorbaar</b> of wanneer dus dan, dan voel ik dat wel aan. En... dus dat, daar begint het ook mee. En, en, ja, en wat dat ook is, is dat mensen ook vaak op een bepaalde manier aangesproken, behandeld willen worde, zoals ze jou ook benaderen. En als je daarmee kunt levellen, met die klant, dan, dan is het goud. Ik bedoel, je moet een beetje een grote moet en een beetje bravoure doen. Dan kun je gerust een beetje bravoure terug doen. Zo'n klant zit jou ook uit te dagen. Het zijn mensen die doen dat dagelijks. En dat wordt vaak weleens prettig, en dat, dat. Mensen vinden het belangrijk dat ze met een volwaardig persoon aan tafel zitten, dus dat ze serieus genomen worden, dat ze ook kunnen levellen met je.
B	Als gelijke zeg maar?



J	Als gelijke, maar ook in de communicatie en alles. Op het moment dat ze merken dat je ze of niet serieus neemt, of ze twifelen aan je capaciteit, dan zijn ze heel gauw klaar.
B	Je zegt je moet serieus genomen worden, je moet laten zien dat je capabel bent. Zijn daar nog andere dingen die je heel belangrijk vindt om te laten zien?
J	Verstand van zaken, kennis, productkennis en dan uhm, eigenlijk uhm... dat ze weten dat ze vragen hebben dan moet ik bij hem zijn, die weet alles. Bij hem, die gaat mij helpen, wat vorige keer heeft hij het ook top geregeld. Het is vaak een beetje gebaseerd op het verleden, uhm, je zult je wat eerder moeten gaan bewijzen hier. Om vervolgens een, een, gunfactor te krijgen. Dat speelt hier wel wat zwaarder een rol.
B	Die gunfactor komt daar een beetje uit voort bedoel je?
J	Als je iets goed geregeld hebt of ze vinden je een fijne vent, dan komen ze altijd bij je terug. Ze vinden het heel prettig om een iemand. Ze vinden het niets om dan door jantje of pietje of klaasje gesproken te worden. Vast gezicht, hij regelt het voor me, fijn. En desnoods, mooiste is nog, ik heb z'n mobiele nummer in m'n telefoon, als ik iets heb dan bel ik hem direct en dan pakt hij het op.
B	Om dat persoonlijke extra te benadrukken, volgens mij ben jij iemand die dat doet, om dat echt te benadrukken, hoe doe je dat dan? Wat, wat, zijn er nog speciale, misschien wel trucjes die je hebt.
J	Uhm... naja, gebruik de middelen die je hebt. Ik bedoel, je mail, je telefoon, je WhatsApp, je kunt bellen wanneer je wil. Maar het is ook een stukje interesse. Dus vraag als je eens een keer iets opvangt dat iemand gedaan heeft, dus vraag daarnaar. Refereer naar dingen uit het verleden, dus uhm, dat je dan laat zien van uhm... dat weet hij nog. Uhm... ja, dus echt die erkenning die ze willen hebben. Dat ze echt weten van he die jongen die kent mij echt. En die is, die is geen standaard riedeltje aan het ophouden. Nee, die is oprecht met mij bezig.
B	Is het een beetje dat je erkent dat elke klant uniek is?
J	Elke klant is uniek! Absoluut! En er is ook geen... Je hebt wel processen, maar je hebt geen protocollen hier. Ik kan heel mooi oplezen van, welkom meneer, we gaan nu dit doen, we gaan nu zus we gaan nu zo. Dat werkt hier niet. Dat, daar moet je, je moet iedere keer, weetje, je gaat over een pad, dat volg je, en af en toe ga je een beetje daarover en ga je weer terug, en daar en weer terug. En zo dans je daar een beetje.
B	Ja, wel duidelijk. Ja, dan ga ik nu een moeilijke vraag stellen. In dit proces gebruik je in een paar punten Paratus en ook aangeven waarom precies daar.
<b>Context mapping taak wordt uitgelegd en uitgevoerd</b>	
J	Video maakt offerte transparant. Als ondersteuning van de offerte.
B	Dat je het kunt duiden?
J	Ja, weetje als er iets op staat dat iets kapot is, en dan zie je op de video, oh dan is dat het onderdeel, dat is inderdaad kapot. Dat moet 'ie gaan vervangen. En dat is door de telefoon wat lastiger uit te leggen. Zeker als mensen helemaal geen verstand van hebben. En ookal hebben ze geen verstand. Als ze zien dat het kapot is willen ze het toch wel graag gerepareerd hebben.

B	En als Porsche klant met passie voor de auto en voor het merk. Hecht die nog extra waarde daaraan. Misschien dat je juist hun auto laat zien. Of dat ze jou of jouw monteur zien, hechten ze waarde aan die monteur?
J	Nou, de monteur niet zo zeer, het is meer dat ze het leuk vinden om hun eigen auto te zien, hun eigen kindje. Met name de 911 rijders. Ze brengen toch hun passie bij je en daar mag jij voor zorgen. En dat wordt dan in beeld gebracht en dat wordt dan op een eerlijke en eigen manier verteld wat er aan de hand is of wat er moet gebeuren of hoe de auto ervoor staat of wat dan ook. En de meeste klanten vinden dat wel heel leuk om te zien.
B	Maak jij 'm zelf of maakt de monteur hem.
J	De monteur maakt 'm
B	Precies, en heeft dat nog extra waarde, dat juist die monteur hem maakt? Of... maakt dat niet zo veel uit.
J	Kan ik niet zo zeggen, weet ik niet. De een vind het heel leuk en de ander zegt het is een beetje veel "uhm, uhm, uhm..." ik heb er nu niet echt kritiek op gekregen dus ik kan niet zeggen van als ik 'm maar zou 'ie minder sterk zijn. Ik vind het juist wel sterk dat de monteur het doen, dan betrek je die er ook bij, dat is gewoon een eerlijk beeld, geen mooi praatje van iemand die hij toch aan de voorkant spreekt. Gewoon een monteur die daadwerkelijk aan je auto bezig is.
B	Want heeft die monteur daar voordelen ten opzichte van jou. Als in je zegt een eerlijk verhaal van die monteur?
J	Uhm, naja, dan heb je geen ruis in ieder geval. Tussen wat je ziet en wat je communiceert. Ik bedoel; ik moet het maar lezen van een werkorder, wat er staat en daar maak ik mijn verhaal van. En die klopt natuurlijk altijd wel, alleen soms kan een monteur dat net even, vanuit een technisch aspect even toelichten dan dat ik dat kan. Omdat hij het gezien heeft. Ergens een lekkage zit, kan ik zeggen er zit ergens een lekkage, misschien... daar moet je wat aan doen. Maar als een monteur dat zegt dan is het een lekkage was zus en zus en zo en hier ziet u inderdaad. Naja. Weetje. Dat geeft net even dat extra kracht. Dus ik vind het heel goed dat de monteur dat doet.
B	Ja... Uhm... Ja, dan ga ik nu deze aan je geven.
	<b>Context mapping taak wordt uitgelegd en uitgevoerd</b>
B	Waarom is transparantie voor jou belangrijk?
J	<b>Belangrijke notes bij context mapping:</b>  Nou, ik vind het ook wel interessant om te zien, dan weet ik gewoon wat hij bedoeld.... Feitelijke onderbouwing, daar bedoel ik mee; het is bewijs dat het ook echt zo is, niet dat ik zomaar een verhaal aan het ophangen ben. Met transparantie bedoel ik dan dat je laat zien dat je een eerlijk verhaal houdt. En verduidelijking defect is gewoon het visueel maken van het defect. Wordt bewust moeite gedaan voor hetgeen dat aan de hand is. Er wordt gewoon wat intensiever mee om gegaan. Gevoel voor de klant van hé, ze zijn echt met mijn auto bezig, het gevoel van aandacht.
B	Ervaren klanten nog barrières op het moment dat ze hier naartoe komen, of op het moment dat de auto hier staat? Of op enig moment in het proces?

J	Uhm... Ja dat is bij het telefonisch contact. Doorkomen daarvan. Dus het, uiteindelijk het bereiken van de persoon die ze moeten hebben...
B	Naar jou toe, dus als zij jou proberen te contacten.
J	Ja
B	Dus eigenlijk jouw bereikbaarheid?
J	Ja, mijn bereikbaarheid, dat is denk wel een barrière?
B	Is dat ook waarom ze jou mobiele nummer hebben?
J	Ja, nee, sowieso, ik kan maar een ding tegelijk, en je hebt heel veel dingen op een dag te doen. Dat is zeker wel lastig, uhm... dus dat is zeker wel een barrière. En ja, interne communicatie, of terugkoppeling over voortgang over de auto's. Maar dat is meer een interne barrière zeg maar. En dat kan uiteindelijk een barrière zijn voor de klant. Als ik niet weet wordt de klant ook niet gebeld. Dus terugkoppeling over de stand van zaken.
B	Ja
J	Of dat nou gereed is, of over de stand van zaken, of wat moet er nu gebeuren. Dat kan alle klanten op gaan.
B	Nee, duidelijk, duidelijk. Dan... Wat vind jij heel belangrijk dat er in een video wordt laten zien?
J	Uhm... Alles buiten de reguliere, afgesproken werkzaamheden om. Tenzij het een specifieke klacht is. Dus kijk als een beurt. Als iemand hem brengt voor een beurt, remvloeistof en een APK. Ik bedoel die is wel duidelijk, dan hoef je niet aan een klant te vertellen in een video van nou we zijn nu de beurt aan het doen, we doen hier de remvloeistof. Dat voegt niets toe. Het gene wat toevoegt is de extra, het meer, het extra werk. Extra werk of uitwerking van een klacht. Dat zijn denk ik de belangrijkste.
B	Zijn er dan nog... uhm... dingen die je verwacht die je monteur daarin doet. Moet hij, bijvoorbeeld zijn kunde heel erg laten zien of naar voren laten komen, of zijn er andere aspecten die je belangrijk vindt dat hij laat zien.
J	Uhm... technische onderbouwing en uhm, uhm, technische onderbouwing en vorm, functie voordeel, die regel een beetje?
	Vorm functie voordeel?
J	Dus, ok, dit is kapot, dat heeft deze functie, en het voordeel van het feit als het gemaakt is, hè. Dus dat steeds kort te benoemen. Dus dan geef je eigenlijk de klant gelijk een reden om iets van <b>onhoorbaar</b> te laten doen. Uhm... ja. Proberen zo een, een, je eigen te maken, een kort bondig verhaal te maken. Desnoods even met tussenpauzen. Even pauze en weer opnieuw in plaats van vol beginnen wandelend en filmend naar achteren te lopen, zo nu zijn we hier aanbeland. Dus proberen er een mooi verhaal van te maken, en af en toe even te stoppen en dan gaan we weer verder, op die manier.
B	En, en het draait dus wel heel erg om de, fysiek de auto, als ik het zo begrijp.
J	De monteur zie je niet?
B	Ja, maar ik bedoel, de monteur, die, die benoemt dingen, die legt ze, die benadrukt daarin een beetje wat hij kan, zijn kunde als monteur, door technische onderbouwing te geven. Maar zit er verder nog iets van die monteur in, of wil je dat verder op de achtergrond houden?
J	Hoe bedoel je van de monteur?

B	Misschien zijn persoon, of misschien werkt hij hier al heel lang? Dat je z'n ervaring.
J	Oooh, nee, nee, nee, dat gebeurd nu niet. Ja ik weet niet of dat wat toevoegt. Dan zou je krijgen van jou goede dag ik ben pietje, ik werk hier al acht jaar, en ik ben specialist op het gebied van classics bijvoorbeeld zoiets. Ja zou kunnen, geen ervaring mee. Zou kunnen. Doen we nu niet.
B	Dat is ook niet iets wat je nu belangrijk vindt?
J	Het is ook lastig. Ik denk dat een monteur dan ook niet prettig vindt om te doen. Ik bedoel, ze, ze lopen niet graag, ze pochen niet graag met hetgeen wat ze doen, dus ik weet niet of dat wat toevoegt. Dat zou je aan een serviceadviseur die kan zeggen van nou we hebben de monteur x aan gezet, die heeft al zoveel ervaring of die is gespecialiseerd op... Als een monteur dat nu weer moet gaan benoemen. In principe is voor een klant naar mijn idee ook, een monteur is een monteur, en ik breng m'n auto met een probleem, of pietje, jantje of klaasje, hij maakt hem gewoon. Ik ga ervan uit dat het allemaal kunde mensen zijn.
B	Ja, duidelijk. Uhm... Verteld de monteur wel eens als hij iets eerst tegenkomen.
J	Ja.
B	Dus eerdere ervaringen vertelt hij wel? Eigenlijk
J	Ja, dat kan wel. Ik had vorig jaar jouw auto, en we zien dat uhm... vorig jaar hebben we dit gedaan, en dat komt nu weer naar voren, of uhm... en soms stuur ik daarom een filmpje ook niet...
B	Daarom stuur je soms een filmpje niet?
J	Omdat bepaalde dingen misschien minder ernstig zijn dan ze zijn. En dat we soms in de communicatie toch moeten opletten van wat communiceer je wel en wat communiceer je niet. Omdat het uhm... het soms meer problemen kan geven door het wel te communiceren omdat er eigenlijk niets aan de hand is, dan dat je zou willen. Dus aan de ene kant. Dus dat is iets... dat is natuurlijk geen promo voor het filmpje maar... daar moet je altijd wel discreet mee omgaan. Ik bedoel, of slim mee omgaan moet ik zeggen. Je kunt niet lukraak elk filmpje... je moet ze wel eerst goed bekijken.
B	Je wil daarmee je klant eigenlijk niet overbezorgd maken of...
J	Niet overbezorgd of dingen gaan uitlokken waardoor je juist meer problemen of, of, of lastige dingen voor je kiezen krijgt dan nodig, dan noodzakelijk is. Het moet natuurlijk wel eerlijk zijn, dat zeker. Alleen soms moet...
B	Afweging maken tussen is dit het of...
J	Er zit een verschil tussen iets niet vertellen of iets niet goed vertellen zeg maar.
B	Je zei; ze kunnen soms wel ervaringen vertellen, dat is dan over diezelfde auto noem je. Maar zijn dat ook weleens ervaring die ze bij een andere auto hebben gehad. Of algemene ervaringen.
J	Ja dat kan, je ziet weleens... bijvoorbeeld, dat de, om wat kracht bij te zetten waarom iets kapot is van we zien het wel vaker voorkomen dat, of gezien de leeftijd merken we dan bij deze kilometerstand dit en dit naar voren komt.
B	Super, heel duidelijk. Dat waren al mijn vragen.

## 8. Aftersales

B	Uhm dan, wel een interessante vraag; wat weten jouw klanten allemaal al op het moment dat ze contact zoeken?
N	Wat weten mijn klanten? Over?
B	Over wat er nodig si aan onderhoudt, of...?
N	Weinig, interesseert ze ook heel weinig hoor. Ze willen ontzorgd worden. Ze weten vaak nog wel hun kenteken. Vaak, nog niet eens altijd. Het zijn wagenparken hè, sommige hebben 200 auto's. Die auto doet 't niet, die komt er nu aan. Is goed joh, ik zie het wel wanneer 'ie er is.
B	En, en, weten, hebben ze meer verstand van, of zijn ze daar bewuster over.
N	Bedrijfswagens mensen zijn over het algemeen niet geïnteresseerd in prijzen.
B	Niet geïnteresseerd in prijzen...
N	Nee... voorbeeld... als een auto stilstaat kost 'ie meer geld dan een auto waarschijnlijk kost. Je kunt soms met hun overleggen, ik kan het goedkoper doen, voor €200,-, maar dan duurt het drie dagen langer voordat 'ie klaar is. Dan zegt 90% he ho, maak maar gewoon want dat kost me meer.
B	En uhm... beetje gekke vraag, maar waarom kiest iemand nou bij onderhoud bij jou en niet bij de overbuurman.
N	De overbuurman bedoel je de universeel mee?
B	Of een andere VW-dealer die, die...
N	We proberen heel erg onderscheidend te zijn door hele goede service te leveren. Proberen we onze klanten te kennen en te weten wat belangrijk is voor hem. Bij de ene klant is snelheid belangrijk, de andere klant zijn wel kosten belangrijk, of is vervoer belangrijk, dat dat passend is. Dus we proberen de klant te kennen en daar een band mee op te bouwen waardoor je...
B	Een band, op wat voor vlak?
N	Misschien ook wel op persoonlijk vlak. Een mooi voorbeeld is een wagenparkbeheerder van meerdere auto's, <b>onhoorbaar</b> , we gaan naar het voetballen toe samen. We zorgen voor een wederdienst, zij zorgen voor de beveiliging van ons pand. Zo zit je gelieerd aan elkaar, die zal nooit naar een concurrent gaan. En we proberen uiteraard om de beste te zijn in het vak wat we doen. De monteurs heel goed... hoogopgeleid, zodat waar mensen ook mee komen, dat ze snel geholpen worden, en goed geholpen worden.
B	Ja, en, en, als ik nou een klant zou vragen waarom hij bij jullie zit, wat zou zijn antwoord zijn daarop.
N	Ik zou zeggen vraag het hem.
B	Zal ik dat zo nog even doen.
N	Ik denk dat je dat het beste aan een klant kunt vragen. Ik denk dat de klant gaat zeggen omdat wij onze klanten nakomen, duidelijke afspraken maken en nakomen. Mag je het echt vragen hoor, geen probleem.
B	Überhaupt alle bevindingen worden geverifieerd bij klanten. Het is nu juist mijn focus om het van jouw kant te zien. Ook al is het een heel aantrekkelijk aanbod hoor. Misschien



	doe ik het ook nog wel eventjes. Zijn er dingen die jij van een klant wil weten, op het moment dat hij contact zoekt of op enige moment?
N	Van een nieuwe klant of een bestaande klant.
B	Mag allebei.
N	Van een nieuwe klant is het belangrijk om te weten, wat is zijn bedrijf, wat doet zijn bedrijf, wat is het wagenpark dat hij heeft en wat vindt hij van belang. Uhm... bij een bestaande klant moet je eigenlijk alleen maar klacht weten en van welke auto. Dan zorg ik dat ik de rest al weet.
B	Ja... En hoe... Het hoeven niet per se auto-gerelateerde dingen te zijn, mag ook hele algemene dingen. Wat zou je dan? Zou je dan nog dingen toevoegen.
N	Uhm, wat hem persoonlijk bezighoudt.
B	En dan in de breedste zin van het woord?
N	Uhm... voetballen, sporten, privé, kinderen, ect, ect. Inderdaad in de breedste zin van het woord zodat je een persoonlijke link kan leggen.
B	En wat vinden die klanten daarvan, die persoonlijke link?
N	Mijn vermoeden is dat dat gewaardeerd wordt.
B	Enig idee waarom?
N	Uhm... Ik denk omdat, dat merk ik, merk dat hun, hun, dat heel benaderbaar zijn, dat ze makkelijk met ons bellen, dat we makkelijk ergens anders over praten, wat ik al zei. Die merk dat klanten dat fijn vinden. Die hebben het vertrouwen dat wij ons werk goed doen. Die hebben het vertrouwen dat hij de beslissing nemen die we moeten nemen.
B	Hmm, duidelijk. Zo dan uhm... Ga ik nu de eerste tekentaak geven.
	<b>Context mapping taak wordt uitgelegd en uitgevoerd</b>
B	Wat bespreek je in zo'n filmpje?
N	Uhm... de monteur bespreekt, ik bespreek er zelf niets in. De monteur bespreekt echt de technische staan van de auto. Vanuit een monteursoogpunt, dus niet vanuit een commercieel oogpunt.
B	Kom jij überhaupt nog in het filmpje voor? Of helemaal niet?
N	Nee, helemaal niet, nee.
B	Gaan we toch, gaan we deze doen.
	<b>Context mapping taak wordt uitgelegd en uitgevoerd</b>
N	<p><b>Belangrijke notes bij context mapping:</b></p> <p>Duidelijkheid is belangrijk om miscommunicatie te voorkomen. Duidelijker dan met een filmpje kun je niet communiceren. Een mail geeft altijd een platte tekst weer, is altijd zwart-wit, kan altijd verkeerd geïnterpreteerd worden. Fysiek; wat is er kapot en wat moet er gebeuren om het op te lossen. Openheid van zaken is belangrijk zodat de klant ons betrouwbaar gaat vinden, dat wij niets te verbergen hebben richting de klant, dat we aantoonbaar kunnen maken waarom iets kapot is. Technische mensen aan het woord maken het niet-commercieel, oprecht. Monteurs zijn geen verkopers, is echt en authentiek. Een monteur wordt vertrouwd door zijn niet-commercieelheid en kunde. Video is vernieuwend, vooruitstrevend. Loop voorop in de markt, ondernemend bezig. Inzicht is als openheid, geeft context.</p>

	Vernieuwend is belangrijk voor de klant omdat klanten het belangrijk vinden wanneer het bedrijf mee- en vooruitdenkt. Wellicht ook beter voor de portemonnee van de klant. Door een video wordt je meer betrokken bij de reparatie, door te zien weet je dat het klopt, dat geeft vertrouwen. Klanten zien wat er kapot is. Geeft de klant idee bij wat er mis is, waar zijn geld heen gaat. Gevoel bij besteding is beter, tastbaarder. Betrouwbaar door laten zien laat geen reden voor discussie. Geen twijfel bij de klant door 'bewijs'. Gevoel wordt beter omdat het probleem tastbaar wordt. Je ziet waarvoor er wordt betaald. Anders wordt dat niet gemerkt.
B	Gaat helemaal lukken zo. Nog een paar kleine vragen om aft e sluiten. Uhm... Je zei, je gebruikt de video vooral als bewijs. Na de reparatie, om dat terug te geven. Uhm... en, uhm... je, je, soms benoem je daar ook iets persoonlijks in, vervangt het telefoongesprek en het kopje koffie een beetje. Maar dat gaat eigenlijk via die monteur? Hoe steekt dat in elkaar dan?
N	Nee, nee, nee, doen natuurlijk, de film stuur je, en daarna bel je hem, bel je met de klant. Dat gesprek probeer je weer persoonlijk te maken. We bellen altijd na zo... <b>onhoorbaar...</b> toestemming...
B	Duidelijk. Zijn er nou nog dingen die je denkt die zijn nou heel belangrijk om te laten zien aan die klant?
N	In de film bedoel je?
B	Ja, in de video.
N	Uhm... Ik vind het beeld belangrijk om te onderkant te laten zien ook wat er goed is aan de auto. Dan krijg de klant een goed gevoel bij zijn auto, dat hij een goed product heeft gekocht.
B	Uhu
N	Uhm, uiteraard zijn de, de belangrijk om te laten zien, uhm... gebreken die je moeilijk aantoonbaar kunt maken aan de buitenkant. Kijk als een band versleten is en het staal draad steekt eruit, dan zal niemand een discussie over hebben. Maar, uhm, als iets aan de bol-kant, een rubbertje of het canvas zichtbaar van een remleiding, ja, dat is heel mooi als je dat inzichtelijk maakt, want dan weet de klant ook van oef, dan weten ze ook gelijk het belang daarvan.
B	En waarom is het belangrijk dat een klant het gevoel heeft dat hij een goed product heeft gekocht?
N	Dan koopt hij het weer.
B	Ja.
N	Het is niet het goedkoopste product dat wij verkopen, wel het beste product. Dat gevoel moet je de klant geven.
B	Ja. Zijn er nog... laatste paar vragen, zijn er nog dingen die jouw baan makkelijk zou maken?
N	Bedoel je aan de hand van die film? Of...
B	In de breedste zin van het woord.
N	Jazeker, er zijn hulpsystemen genoeg. Ja.
B	Waar zou je dat ik zoeken.

N	Als ik bijvoorbeeld kijk in de systemen bijvoorbeeld. Een kentekenscanner, als je aankomt rijden, hij scant je kenteken en op m'n rechter scherm krijg ik een pop-up welke auto eraan komt, wat ik zou kan importeren in m'n DMS-systeem. Dat scheelt heel veel handelingen.
B	Je moet dat nu handmatig doen?
H	Je moet dat nu handmatig. Vragen om het kenteken, dat is al niet heel fijn natuurlijk. De klant komt binnen, die week 'm niet, moet weer naar buiten, het regent, dus die klant is pissed off, die is geïrriteerd, komt weer terug. Ik moet dat invoeren, kan al die tijd nietsdoen. Krijg ik dat in een keer een pop-upje, gooi ik 'm in een keer in m'n DMS, dan scheelt dat natuurlijk heel veel werk. Plus, uhm.... Wat altijd een storende factor is, is telefoon. Ja, je bent bezig, en je telefoon rammelt weer, die moet je oppakken, kun je stoppen met waarmee je bezig bent, kun je weer opnieuw in verdiepen. Is noodzakelijk kwaad hoor. Als je een uitvinding kan maken waardoor ik niet meer gebeld hoeft te worden, dan worden we vrienden (lacht!).
B	Maar, toch vind je, toch grijp je zelf naast de video nog terug op het bellen. En hoe zit dat dan?
N	Nou, gaan, we proberen ook wel te mailen, dat we de video mailen, en dan krijgen we ook wel steeds vaker mail terug. Je haalt ook een stukje persoonlijkheid daarin weg. Dus het is nog steeds een beetje dubbel.
B	Bellen is persoonlijker dan video?
N	Ja. Nou... nou zo zeer dan de video... dan zou je de video, de insteek van de video anders moeten doen. Dan zou je zelf ook moeten.
B	Dat jij erbij bent?
N	Ja! Dat je na de technische film de commerciële film krijgt. Wel in een filmpje natuurlijk. Maar het commerciële deel van het filmpje als het ware.
B	Dan zou het wel, wel, een mogelijkheid zijn om de video...
N	Dan zou je het alleen via de mail kunnen sturen... maar...
B	Maar dan krijg je weer minder interactie van die klant?
N	Juist, dat is het gevaar! Plus, als die klant dan nee zegt... ja dan kun je ook niets pareren. Als je dan stuurt dit en dit moet er gebeuren, kost dat. En hij zegt nee. Ja... ok... en nu? Als je 'm aan de telefoon hebt kunt je hem met argumenten hem...
B	Kan je hem nog even overtuigen?
N	Ja! Van dat zou ik toch doen want...
B	Nee, dan, dan is het helemaal duidelijk, heb je al mijn vragen al beantwoord. Bedankt.

## 9. Aftersales

B	Uhm, dus je zegt, soms vindt de klant het wel fijn om iemand uit de werkplaats te spreken.
T	Ja! Wij doen ook vaak dat de klant meerijdt uhm... met de monteur, dat ze samen een proefrit gaan maken.
B	Na onderhoud bedoel je?
T	Voor onderhoud. Als ze bijvoorbeeld een klacht hebben. Een bijgeluid, of ratel of kraak dan weten wij wat de klant bedoelt en dan weten wij ook waar we naar moeten zoeken. En achteraf gaan we nog een keer een proefrit maken, of het dan weg is. Dan kunnen we ook uitsluiten of dat het probleem is geweest, ja of nee.
B	En die klant vindt het fijn om de werkplaats te spreken omdat de werkplaats technische kennis heeft of... of?
T	Ja! Die hebben wij ook wel. Maar het idee dat ze met iemand praten met een overal aan. Technisch specialist.
B	Ja, eigenlijk een beetje authentiek, die heeft een ding aan dus die kan dit.
T	Ja, ja, eigenlijk is het net als een tandarts, als die tandpasta reclame. Iemand met een witte jas, en dan wordt eerder op uhm... verkoopt waarschijnlijk beter.
B	Ja, uhm... en, en wat is nou jouw grote uitdaging. In jouw werkzaamheden.
T	Om de KTV uiteraard hoog te houden. Wij zijn al jaren bij de top 3 van Nederland. En om, om gewoon tevreden klanten te hebben.
B	En wat doe jij om die tevredenheid hoog te houden?
T	Nakomen wat ik beloof, heel belangrijk. En uhm... tsja, dat is eigenlijk wel het belangrijkste, als ik zeg dat die auto om 12u klaar staat, dan moet ik zorgen dat die auto om 12u klaar staat. Gewassen en wel. Proberen de klantverwachting te overtreffen. Dat is niet makkelijk maar... En zo'n filmpje helpt daar natuurlijk erg bij.
B	En hoe helpt zo'n filmpje daarbij?
T	Soms vertel ik niet eens dat ik een filmpje stuur. Dan stuur ik een filmpje en die meneer wist dat niet omdat ik die meneer niet heb gesproken omdat die na werk, na mijn werktijd komt brengen. Wij hebben verlengde haal en brengtijden, ben hier tot 5 of 6 uur. We hebben tot 8u brengtijden. Dan heb ik 'm niet gesproken. Dan vind ik het toch wel fijn dat hij weet wat er met de auto gebeurd is. Dan maak ik daar een filmpje van.
B	Vind je het dan belangrijk dat die klant uhm... maak jij het filmpje of maar jij het filmpje?
T	De monteur maakt het filmpje, maar ik beslis, samen met mijn collega Ruben, wie de filmpjes krijgt.
B	Ok, van de monteur maakt overal een filmpje van en jullie beslissen steeds van deze zenden we wel uit, deze sturen we niet uit.
T	n... wij hebben stempels gemaakt, en die zetten we op de video, die maakt een video en die niet. En de monteur kan ook nog beslissen, van dit vind ik wel een video waard. Om iets toe te lichten. Dan maakt hij een video. En wij sturen die toe naar de klant. In eerste instantie filteren mij die. En vaak zijn het particuliere klanten, omdat die betalen zelf.
B	Die heb je liever uhm...

T	En de leaseklanten die, tegenwoordig wordt het steeds belangrijker voor hen, wat er met de auto gebeurd. Maar in het verleden was het hier de sleutel, ik kom hem vanmiddag weer ophalen, je ziet maar wat je ermee doet.
B	En waarom is dat voor particulieren belangrijk?
T	Omdat hij uhm... omdat hij de portemonnee betreft. En omdat hij kan zien dat dat remblok echt versleten is. Wij kunnen het wel zeggen en bellen van de remblokken zijn versleten. Maar is dat wel echt zo? Wat hij ziet de remblokken niet. Wij bewaren alle onderdelen wel.
B	Uhu? Mochten ze wat willen zien.
T	Ja, dan hebben ze dan ten inzage. Op video is dat natuurlijk nog beter. Dan zetten wij ook de maten, minimaal en wat 'ie nou heeft, op de remschijf bijvoorbeeld. En filmen. En voor de verkoop is dat ook makkelijk.
B	Ja, precies. Wat weten jouw klanten al, voor dat ze jou, voordat ze contact met je opnemen. Of voordat ze de auto komen brengen misschien wel?
T	Hoe bedoel je dat?
B	Uhm... Weten ze wat voor onderhoud er nodig is?
T	Ja
B	Weten ze wat het kost?
T	Ja. In eerste instantie weten dat wat ze de auto voor brengen. Dus bijvoorbeeld ze brengen de auto s morgens om 8u voor onderhoud. Dan is al met hen geventileerd wat de kosten zijn tot nu toe. Uhm, wanneer de auto klaar is. En of er een vervangende auto voor hem klaarstaan.
B	Uhu, ja
T	En als daar nog iets uit, bijvoorbeeld een onderhoudsbeurt nog iets uit komt. Dan bellen wij, wat de kosten zijn, wat de meerkosten zijn, op het al afgesproken bedrag.
B	Ja, en, en, je zegt, jullie hebben het daar al over gehad. Wat de kosten zijn en dergelijke. Dat zijn gewoon standaardpakketten ofzo voor?
T	Ja, daar zijn pakketten. Bijvoorbeeld een interieurfilter vervangen is €55,-. Dat zijn gewoon landelijke prijzen van Audi.
B	Ja, precies, ja. Uhm... En, en, die weten ze dan ook bijvoorbeeld het prijsverschil tussen jou en de buurman.
T	Ja, dat denk ik. Ik, als ik een particulier ben, en ik zou mijn auto ergens naartoe brengen. Als ik een wasmachine koop ga ik ook op internet kijken wat waar kost.
B	Dus ze zijn daar best wel bewust van?
T	Ja, dat denk ik, dat ze bewust zijn dat het bij ons prijziger is dan bij een niet dealer, tenminste dat bij ons de kosten hoger zijn.
	Ja... En, en, dat is dan een dingetje kwaliteit neem ik aan, of niet?
T	Uhm... ja, ik zeg daar altijd van; Audi is wat we doen. Wij hebben geen Renault, we hebben geen... bij ons in de werkplaats zelfs geen VW zelfs geen Skoda. Wij zijn Audi, en wij hebben waarschijnlijk ook een klacht sneller gevonden. We hebben een database waar we uit kunnen putten. We hebben ook nog mobiliteitsgarantie; een soort wegwachtsservice, wat erbij in zit, bij het onderhoud. Uhm, ja... daar, daar probeer dan mee de klant binnen te halen en te houden

B	Maar die klant weet vooraf dus al heel veel?
T	Ja, dat is wel de bedoeling.
B	Zijn er, jou, waarom vind je dat fijn dat ze veel weten van tevoren?
T	Uhm... dan hoef ik aan de balie, of aan het bureau straks, minder te doen, minder te ventileren, dan hoef ik minder te bellen van dit zijn de kosten tot nu toe en dit komt erbij en zo laat is uw auto klaar.
B	Ja... En... uhm... Ik kan me voorstellen dat fijn is dat dat vooraf allemaal vaststaat. Maar zou het niet makkelijker zijn eigenlijk, als de klant niet zo goed wist wat het bij de overbuurman kostte.
T	Jawel, maar ik probeer wel eerlijk te blijven.
B	Uhu, ja
T	Kijk, we hebben tegenwoordig allemaal al internet.
B	Ja
T	En mensen kunnen zelf ook uitzoeken wat een onderdeelje kost. En bij een Kroskamp is een onderdeelje, dat is een grossier. Daar zal het de helft goedkoper zijn, maar dat is geen echte Audi. De garantie is anders. Als ik, als een klant bij mij aan de balie komt, en die vraagt aan mij, wat kost het bij de bureu. Dan zeg ik, ja, dat durf ik niet te zeggen, dat zou je daar moeten vragen. Maar ik probeer er wel open en eerlijk in te zijn dat het evt. Daar goedkoper kan zijn. Maar dan is de kwaliteit ook anders.
B	Dus je weegt het meteen voor ze af eigenlijk.
T	Ja.
B	Uhm... Ja, en zijn er nog dingen die jij heel graag van die klant wil weten op het moment dat hij hier binnenkomt.
T	Ja, wat zijn verwachtingspatroon is.
B	Ja, en wat versta jij daaronder.
T	Ja, of hij verwacht dat die auto om 12u klaar is, of om 13u, dat ik daarop kan pijlen. Wat zijn klachten zijn. Uhm... dat gaat dus doorvragen naar... uhm, ja... luisteren en vragen stellen en daarop kijken wat, wat, wat hij precies wil. Uhm... Ja, om het dan aan het einde van de dag weer, zoals wij zeggen, uiterst tevreden te krijgen.
B	Ja, uhm, dan gaan wij het volgende doen. Het eerste doe-taakje.
<b>Context mapping taak wordt uitgelegd en uitgevoerd</b>	
T	<b>Belangrijke notes bij context mapping:</b>  Bij voorbereiding al contacten geeft de klant inzicht in dat er veel gebeurt, daardoor hebben ze het gevoel dat ze echt aandacht krijgen.
B	En bij dat laten zien, bij het verduidelijk van de kosten, wat zit dan de waarde in, wat is dan belangrijk voor de klant. Wat er in die video voorkomt
T	Dat zijn klacht serieus wordt genomen, dat er een oplossing voor is, en dat het zichtbaar voor hem is
B	Wat is dan zichtbaar?
T	Dat hij ook kan zien dat er een remblok versleten is, en dat die aan vervanging toe is. Of dat er een olie lekkage is, en hoe urgent die is. Kijk wij kunnen het wel zeggen, maar goed als hij de auto opkrikt en hij kruipt eronder, dan zit daar een bodemplaat en dan ziet hij



	niets. En hij ziet geen vlekken op de oprit omdat daar een bodemplaat onder zit met een soort spons waar alles opvalt. En als hij ziet hoe urgent het is, dan is het voor ons ook makkelijk om te verkopen. En als wij die urgent nog eens telefonisch aan hem doorgeven, dan is het helemaal duidelijk.
B	Wat zijn de reacties die je daarop krijgt, op video?
T	Superleuk! Ik had gisteren.... Die meneer had ik ook niet aangegeven dat ik een video zou sturen, en die meneer gaf... "Super gaaf Thijs, leuke service. Eerst kreeg ik al een Q7", hij kreeg ook al een Q7 als leenauto mee, dat vond hij al mooi. Dan krijg hij ook nog zo'n leuke video. Die klant had ik ook niet gesproken, dus ik dacht dan ga ik hem in ieder geval een video sturen, dan weet hij in ieder geval wat er met de auto gebeurd is. Hij kwam hem ook na mijn werktijd weer ophalen.
B	Dus je had hem eigenlijk helemaal niet gezien?
T	Nee, nee, en dan vond hij het superleuk dat hij een video ontvangt.
B	Uhm... hoe is dat dan voor zo'n klant, want hij kent jou alleen maar van de telefoon of de mail, en in de video ziet hij ook alleen maar de monteur.
T	Er zijn een plaatje van mij, een foto van mij naast.
B	Maar je doet zelf niets met de video of jezelf er nog in doen. Maar maakt die video het dan wel persoonlijke op een of andere manier.
T	Jawel, want als ik hem niets stuur dan spreek ik hem helemaal niet, dan krijgt hij helemaal niets. Zo ziet hij in ieder geval van he, ze denken in ieder geval met me mee.
B	Vind je dat belangrijk, dat het persoonlijk is voor die klant?
T	Ja
B	En hoe probeer je dat normaal te doen?
T	Ja, het is hier al zo groot, en mensen die worden, die komen hier binnen en moeten zo nu al helemaal, moeten ze zoeken waar ze naartoe moeten. Dan vind ik het fijn als ik mensen bij de naam aan kan spreken. Dus dat probeer ik zoveel mogelijk. Ik vraag nooit naar een kenteken. Vragen ze van, ik kom vandaag voor een afspraak voor mijn Audi, dan vraag ik nooit wat is het kenteken van uw auto, nee dan vraag ik wat is uw naam, dan kan ik het na opzoeken, of ik weet het al. Ik zit hier nu anderhalf jaar. Ik ken steeds meer klanten als ik ze zie. En dat vind ik toch wel belangrijk. Want mensen vinden het toch fijn als ik zeg, meneer Jansen, wat fijn dat u er bent, welkom. Mijn collega Ruben zit er al 14 jaar. Dus die helpt mij er wel bij. Hij weet ook zelfs welke mensen wat voor koffie ze hebben, met suiker, zonder suiker. Dus dat vind ik wel belangrijk. Gevoel niet dat ze een nummer hebben.
B	Zodat elke klant uniek is.
T	En dat wordt strakjes voor ons veel makkelijk. Omdat dat alleen maar dedicated Audi is, en omdat er geen mensen voor de lease bij je aan het bureau komen, of voor andere dingen.
B	Nee, ja duidelijk. Dan is deze klaar. Dan krijg je nu deze van mij.
	<b>Context mapping taak wordt uitgelegd en uitgevoerd</b>
T	<b>Belangrijke notes bij context mapping:</b>

	Op een video kan een klant toekomstige kosten zijn waardoor hij vooruit kan denken (en de dealer meedenkt). Door persoonlijk contact voelt de klant zich geen nummer.
B	Dan heb ik nog een paar kleine vraagjes om mee af te sluiten. Dit zijn wat meer algemene vragen hoor. Uhm... hoe zou jouw baan makkelijker gemaakt kunnen worden. Wat zou jij willen veranderen, of zie je als verbeteringen voor jou om je werk uit te voeren?
T	Uhm... Ja, dat is een lastige. Kijk er zijn natuurlijk heel veel dingen. Als je zegt garantie langer maken voor een klant. <b>Onhoorbaar</b> Audi schermt ermee dat de autodealer onderhouden moet zijn of naar fabrieksvoorwaarden onderhouden moet zijn om aanspraak te maken op coulance. Als de auto in Duitsland gekocht is of ergens anders onderhoud heeft gehad, dan is dat lastig als de auto buiten garantie zit na twee jaar. Heeft hij nou rest op, normaal gesproken een jaar coulance. Nou ja, als dat verlengd kan zijn wordt het allemaal een stuk makkelijker, omdat ik dan de klant die kosten niet hoeft voor te schotelen. Maar ja, zo zit de wereld niet in elkaar. Als ik naar de bakker ga en ik koop een brood moet ik er ook voor betalen. Dat zal hier ook zo moeten zijn. Als zij mij om een dienst vragen en wij voeren die uit, dan moeten ze daarvoor betalen. En dan is het aan mij om dat met ons uurloon aan de klant duidelijk te maken wat wij daarvoor doen en wat hij daarvoor terugkrijgt. Dat is soms wel lastig, maar goed dat is...
B	En hoe zou je dat bijvoorbeeld makkelijker kunnen maken?
T	Uhm... vliegueren maken, ik zit nu anderhalf, al anderhalf jaar mee. En hoe langer je er zit hoe makkelijk het gaat. Hoe beter je de klanten kent, dat is gewoon doen, dat is gewoon praktisch. Uhm... Ik kan heel veel dingen eigenlijk opnoemen, maar dat is niet reëls, monteurs die storingen sneller vinden. Maar... ja...
B	Precies. Nee, maar duidelijk, dan laten we het hierbij. En dan ga ik je heel erg bedanken voor de tijd en moeite.

## 10. Prospect

B	Uhm, naja, we, ik probeer een paar vragen te stellen omdat... u bent een van de weinige gebruikers buiten de automarkt die Paratus gebruikt en ik ben benieuwd waarom en in welke situatie precies. Uhm... Dus vandaar dat ik dat ik... zou mijn eerste vraag zijn.
A	Nou luister, heel leuk, luister.
B	Ja
A	Ik was een keer aan het kijken naar een auto en toen waren we aan het kijken en toen kreeg ik in een keer zo'n filmpje. Of... of ik... <b>onhoorbaar</b> ... en toen dacht ik "dat is leuk, dat is leuk". Dus toen zijn we erop ingesprongen en zijn we gaan kijken, waar komt dat eigenlijk vandaan.
B	Uhu?
A	Toen dacht ik... dat kunnen wij eigenlijk ook, dat moeten wij ook doen, maar dan wel een beetje professioneel. Niet dat je een filmpje opneemt en dat dan stuurt, en dat dan in de prullenbak ergens terecht komt. Dus, het, het kwam, omdat ik een filmpje had gekregen van... van m'n garage. En toen werden we enthousiast, ja dat moeten we doen, dat is leuk!
B	Ja, ja. En waarom dacht u van, dat moeten we doen, dat vind ik leuk?
A	Nou, uhm... als iemand een nieuwe, een nieuwe bril heeft gekocht. Dan heb je een tijdje met iemand gezeten, dat kan heel leuk zijn he, dat kan, dat hoeft niet altijd. En dan bellen we op dat de bril klaar is. En toen dachten we... Nou, weetje, dat is leuk, degene die geholpen heeft, lukt niet altijd, niet iedereen wil het, dat is weer wat anders. Dat die even een filmpje stuurt en laat zien dat de bril klaar is.
B	Ja, ja, en uhm... waarom is het zo leuk dat dat een filmpje is dan.
A	Nou dat is toch leuker dan een telefoontje; je bril is klaar. Als je dat zo binnenkrijgt, dat is toch hartstikke leuk om te zien?
B	Ja, en dat is gewoon omdat u denkt dat een klant dat heel leuk vindt om te ontvangen.
A	Ja! En wat ik zie, je krijgt ook alleen maar leuke reacties. Je krijgt ook echt alleen maar leuke reacties. En we doen het niet als we lenzen binnenkrijgen, of alleen maar glazen. Maar echt als ze een hele nieuwe bril hebben gekocht. Dan laat je de bril zien, dat hij klaar is en dat ze hem op kunnen komen halen. Gewoon leuk. Je hebt hier een tijdje met mensen gezeten, soms is dat echt heel leuk of heel gezellig. En dan is dat leuker dan een telefoontje, ja de bril is klaar.
B	Ja. Ja, klinkt goed. Dus u...
A	Maar... ja... je hebt daarin gestudeerd of wat dan ook. Dan heb jij natuurlijk ook wel reacties van mensen gehoord? Of ze dat leuk vinden of niet leuk vinden?
B	Ja, nou, wat ik eigenlijk aan het doen ben is het onderzoeken uhm... wat nou echt de precieze voordelen van Paratus zijn, en ook in wat voor soort omgeving het toegepast wordt.
A	Ja, ok, in de autobranche, en nu zijn wij de enige opticien die dat doet. En dat is natuurlijk wel leuk, dat wij nu de enige voorlopig even zijn.

B	Ja, ja, mijn doel is uiteindelijk om te kijken naar andere, andere markten waarin het toepast kan worden. Dus vandaar dat het interessant is om te horen waarom jullie het gebruiken en waarom jullie het interessant vinden.
A	Ok...
B	Uhm... Ja, goed, mijn eerste vraag was, kun je de context waarin jullie het gebruiken, dus heel kort wat is de situatie.
A	Wat de situatie is?
B	Ja
A	De situatie is eigenlijk dat we filmen, vertellen, filmen dat de nieuwe bril klaar is, dat 'ie opgehaald kan worden. En je laat de nieuwe bril zien.
B	Ja. En wat is daar allemaal aan vooraf gegaan dan.
A	Een verkoop. Je moet het net zo zien als met een auto, maar je verkoopt geen auto je verkoopt een bril.
B	Ja, ja, ik heb nog nooit een bril gekocht dus ik heb geen flauw idee hoe dat gaat.
A	Ok, ja, verkoop...
B	Er komt een klant bij jullie in de showroom en die, die...
A	Nee, dat noemen we geen showroom...
B	Naja, in de winkel, in de winkel.
A	Nee, dit is geen showroom. Je gaat gewoon een winkel binnen en je hebt een bril nodig. Je laat je ogen meten en je hebt een bril nodig. Nou, dan ga je zitten met een kopje koffie. Dan ga je een bril uitzoeken, kijken wat je leuk vindt, wat er bij je past. Nou dan ga je die bestellen, dan wordt die besteld. Dan is die bril klaar, en dan kom je hem afhalen.
B	Ja precies... en, en, zeg maar als iemand de winkel bezoekt, duurt dan, is dat een lang bezoek, gaat dat heel snel?
A	Nou de een is met tien minuten klaar de andere duurt een paar dagen. Ja daar zit een hoop tussen.
B	Ja, dat zal je altijd zien.
A	Gemiddeld zit je denk ik een uur tot anderhalf. Gemiddeld.
B	Ja, duidelijk.
A	Ja. Weetje, je doet het ook niet bij alle klanten.
B	Je doet het niet bij alle klanten zeg je?
A	Nee, nee, nee... oudere mensen hebben geen e-mail, of die willen dat niet. Maar die weten niet wat ze krijgen of kunnen verwachten. Weet je, krijg je bekenden, dan heb je weer een gekker filmpje, dan iemand die je niet zo goed kent, dan ben je weer wat serieuzer. Het is ook maar een heel kort filmpje he. Kijk bij een auto ga je er omheen lopen, laat je zien hoe hij er uitziet, dat dat geworden is. Dat is natuurlijk veel langer. Wij hebben een heel kort filmpje.
B	Ja, Kees dan me al een paar filmpjes laten zien voor het idee. Het viel me op dat ze inderdaad heel enthousiast waren. Leuk, soms een beetje gek. En, uhm...
A	Ja, dan kennen we iemand hè. Dan hebben we hem al vaker gezien. Of het was een hele leuke verkoop. Er zijn er maar 3, 4 die het doen. De rest willen het niet.
B	Ja, precies. Uhm... Ja je zegt; we gebruiken het alleen bij een hele nieuwe bril, bij een complete bril. Is er een reden dat je het alleen daar gebruikt. Of alleen daar gebruiken?

A	Ja, nee, weetje, om door te geven dat lenzen binnen zijn. Dan hoef ik geen filmpje te maken.
B	En waarom hoeft dat daarbij niet?
A	Nou, omdat mensen telefonisch lenzen bestellen. En dan geven we door dat ze klaar zijn. Dat is een ander verhaal he. Een nieuwe bril is een heel... een feestje. En dat is niet met lenzen, of als iemand alleen maar glazen besteld. Dat is anders. Een hele nieuwe bril, dat is anders. Als iemand een tweedehandsauto komt halen, zullen ze er ook geen filmpje van maken.
B	U zegt het is echt een feestje. Dus een nieuwe bril uitzoeken is echt iets leuks om te doen?
A	Ja, dat kan heel leuk zijn ja. Niet iedereen <b>onhoorbaar</b> , maar dat kan heel leuk zijn ja. Iemand, iemand moet weer blij zijn met een bril.
B	Ja, nee <b>onhoorbaar</b>
A	Dat kun je je niet voorstellen? Nou, heb je weleens een zonnebril gekocht?
B	Uhm, ja.
A	Nou, dan ga je een winkel binnen, dan ga je voor een zonnebril kijken, dan komen ze je helpen om te passen en te kijken wat leuk staat en wat niet leuk staat. En dan ga je de deur uit, en dan ben je blij met je zonnebril.
B	Als het goed is wel ja, ja klopt.
A	Ja.
B	Uhm... Is er een... je zegt eigenlijk de reden dat jullie het alleen daar gebruiken is omdat een nieuwe bril echt een feestje is, en echt leuk moet zijn, en iemand blij moet zijn met zijn nieuwe bril.
A	Nou... Blij moet zijn... hoeft niet... Maar wel leuk...
B	Ja precies. Heb je nog een bepaald doel met dat filmpje? Of misschien hebben jullie ergens een probleem wat het oplost, om een filmpje te sturen... of...?
A	Hoe bedoel je dat?
B	Uhm... Als in... een doel wat bijvoorbeeld autoverkoper hebben, als die een vraag krijgen op internet, dan sturen ze een filmpje terug. Omdat ze op een filmpje veel meer reactie krijgen. Op een e-mailtje terugsturen krijgen ze bijna geen reacties.
A	Oh, zo bedoel je. Nou, we hebben het er nog niet voor gebruikt. Maar... het kan een keer gebeuren misschien. Ja.
B	Ik bedoel, misschien heeft u, hoe u het nu toepast, heeft u een bepaald doel daarbij. Wat wilt u bereiken?
A	Nou, gewoon, dat het gewoon leuk, enthousiast en vernieuwd.
B	Leuk, enthousiast en vernieuwd?
A	Vernieuwend, ja weet je het heeft nog niemand in de optiekzaak. En de eerste die we gedaan hadden, ja dat was natuurlijk helemaal hilarisch gedaan. En die ging het gelijk op facebook zetten. Die was gewoon zo enthousiast, dat was leuk!
B	Ja dat begrijp ik. Die klant was dan ook heel verrast daarmee?
A	Ja, ja. Die vinden dat dan ook echt leuk. En als ze het niet leuk vinden, dan krijgen ze het toch niet nog een keer. Maar ik heb nog niemand gehoord die het niet leuk vond.
B	Heeft u enig idee waarom ze het zo leuk vinden?

A	Ja, maar, ga jezelf eens na. Ik vond het heel leuk. Dat ik zo'n mailtje kreeg.
B	Ja, ik denk, misschien heeft u daar een idee over. Wat die klant dan ervaart als hij z'n filmpje van jullie krijgt. Zo'n leuk, enthousiast filmpje.
A	Ja, leuk, enthousiast, worden ze enthousiast van. Maar niet iedereen is enthousiast he. Niet iedereen hoeft dat leuk te vinden. Maar ja.
B	Maar wat jullie ervaren is het over het algemeen wel.
A	Leuke reacties krijgen we erop. Of leuke berichtjes krijg je terug. Leuke reacties. Ja dat is leuk. En je kan ook zien dat ze ook heel vaak zo'n filmpje bekeken hebben.
B	Ja, bekijken ze hem zo veel?
A	(Lacht) Ja, sommige bekijken hem wel heel vaak, zo veel, of om thuis te laten zien van kijk nou eens wat ik heb gehad, dat is toch leuk.
B	Ja, ja, ik hoorde al heel veel gekkigheid langskomen van Kees. En dat er ook heel veel bekeken werd. Dus dat is allemaal mooi om te horen.
A	We gebruiken het niet heel veel. Dat zal hij wel verteld hebben denk ik. En uhm... Maar... nu net is er weer een filmpje gemaakt. Het is natuurlijk wel heel leuk. Het is leuker dan een telefoontje krijgen van je bril is klaar. Dan is dit leuker, ja. En als iemand het niet leuk vindt, dan krijgen ze het een keer, dan is het toch ook prima.
B	Ja, als het gros het maar leuk vindt, of niet.
A	Ja, daar gaat het om, en het is vernieuwend, het is even iets anders. En dat vind ik heel leuk.
B	Ja. Heel duidelijk. Dan heb ik nog een vraagje, en dan zijn we alweer klaar. In wat voor segment zou u uw winkel plaatsen? Zou dat zijn... is dat...
A	Midden en hoog
B	Midden en hoog segment.
A	Ja, midden en hoog.
B	Heel duidelijk.
A	Ik denk dat het anders ook niet zo heel veel effect zou hebben. Denk ik?
B	En waarom denkt u dat?
A	Ja, dat denk ik.
B	Gewoon gevoel?
A	Ja...
B	Ja, super, duidelijk. Bedankt.



## Appendix 7

The following pages contain codebooks of sales, aftersales and prospects.

# ATLAS.ti Report

Salutem sales

## Codes grouped by Code groups

Report created by Bart van Es on Jun 27, 2017

---

### ⊞ Aankoop-barrières zijn; auto, prijs, autobedrijf en verkoper

6 Codes:

- **Een verkoper kan een barrière zijn**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:75 De verkoper, de verkoper kan een grote barrière zijn
- ☞ 3:55 Sowieso vinden mensen een showroom... een barrière is misschien dat ze niet aangesproken willen worden...

- **Prijs is een barrière**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:78 Ja, en als het op prijs gaat kom je daar ook weer op uit natuurlijk

- **Voor een aankoop kan de auto een barriere zijn**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 4:58 Een klant van uiteindelijk inet komen omdat hij... de auto hem niet aanstaat, het bedrijf hem niet aa...

- **Voor een aankoop kan de prijs een barriere zijn**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 4:58 Een klant van uiteindelijk inet komen omdat hij... de auto hem niet aanstaat, het bedrijf hem niet aa...

- **Voor een aankoop kan de verkoper een barriere zijn**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 4:58 Een klant van uiteindelijk inet komen omdat hij... de auto hem niet aanstaat, het bedrijf hem niet aa...

- **Voor een aankoop kan het autobedrijf een barriere zijn**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:58 Een klant van uiteindelijk inet komen omdat hij... de auto hem niet aanstaat, het bedrijft hem niet aa...

---

## 📦 Auto niet centraal om schild te breken

### 1 Codes:

- **Door de auto niet centraal te stellen kun je het schild van de koper breken**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨️ 1:37 nou ik merk dat als je de auto niet centraal stelt, dat je daarmee best wel een soort een schild kun...

🗨️ 4:42 Ik bedoel, ik merk heel vaak dat sommige mensen die dan heel moeilijk wat zeggen. En doordat je ze e...

---

## 📦 Auto's worden verkocht op prijs/product OF gunning

### 3 Codes:

- **Het zou makkelijker zijn om auto's te verkopen wanneer de markt niet prijsgerelateerd was.**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨️ 2:88 Wat het werk makkelijker zou maken is als het niet allemaal meer prijs-gerelateerd zou zijn.

- **Sommige auto's worden verkocht op gunning in plaats van prijs**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨️ 1:90 Versus, nou, goed gedaan, het is je gegund.

🗨️ 2:14 Wat dat inhoud? Voor... voor mijn gevoel verkoop ik daar...

🗨️ 3:12 Maar je verkoopt ook nog steeds auto's op gunning.

🗨️ 3:18 Uhm... ja en je moet ervoor gaan zorgen dat de klant het ook fijn vindt om een gesprek met jou te hebb...

- **Sommige auto's worden verkocht op prijs of product**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨️ 3:11 Ja, zeker, je verkoopt ook uhm, kijk heel veel auto's verkoop je op product of prijs.

🗨️ 4:71 En van die mensen die eerst ergens anders geweest zijn en waar wij gewoon even lager zitten. Dat geb...

---

## 📦 Autobedrijven met stuntprijzen (differencieren op prijs) houden het niet vol

### 1 Codes:

- **Er zijn autobedrijven met stuntprijzen, maar die houden het niet lang vol**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

☞ 2:89 B Ja, want jullie hebben allemaal dezelfde prijzen, dezelfde speelruimte enzovoort. R Ja, en sommige...

---

## 📦 Automarkt is conservatief

### 1 Codes:

- **De automarkt is conservatief**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 1:24 Wat je zegt, de automarkt, de autobranche is conservatief, dat klopt. Daar is niks aan gelogen.

---

## 📦 Barrières van de klant

### 6 Codes:

- **Een verkoper kan een barrière zijn**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 2:75 De verkoper, de verkoper kan een grote barrière zijn

☞ 3:55 Sowieso vinden mensen een showroom... een barrière is misschien dat ze niet aangesproken willen worden...

- **Prijs is een barrière**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 2:78 Ja, en als het op prijs gaat kom je daar ook weer op uit natuurlijk

- **Voor een aankoop kan de auto een barriere zijn**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 4:58 Een klant van uiteindelijk inet komen omdat hij... de auto hem niet aanstaat, het bedrijf hem niet aa...

- **Voor een aankoop kan de prijs een barriere zijn**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 4:58 Een klant van uiteindelijk inet komen omdat hij... de auto hem niet aanstaat, het bedrijf hem niet aa...

- **Voor een aankoop kan de verkoper een barriere zijn**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 4:58 Een klant van uiteindelijk inet komen omdat hij... de auto hem niet aanstaat, het bedrijf hem niet aa...

- **Voor een aankoop kan het autobedrijf een barriere zijn**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:58 Een klant van uiteindelijk inet komen omdat hij... de auto hem niet aanstaat, het bedrijf hem niet aa...

---

## 📦 **Bedrijven willen klanten niet afschrikken met aandacht**

**6 Codes:**

- **Een verkoper wil zijn klant niet bestoken met video's**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:101 Maar vooral omdat ik ook niet iemand wil bestoken met allemaal filmpjes. Want op een gegeven moment,...

- **Een verkoper ziet niet altijd aanleiding een video te gebruiken**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:102 Deze doe ik incidenteel. Enerzijds omdat ik niet altijd de aanleiding voldoende zie.

- **Om klanten niet af te schrikken zijn bedrijven oppervlakkig in hun vragen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:70 "Wat wil je allemaal van me, ga weg... ik hoof..." om dat te voorkomen denk ik dat ze vaak oppervlakkig...

- **Tim maakt per klant maar één filmpje**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:48 Ik maak maar één keer een filmpje.

- **Tim stuurt soms een tweede video**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:49 Per klant. Het kan zijn dat ik bij deze klant ook bij aflevering nog een filmpje maak. Maar dan is h...

- **Wanneer iemand oppervlakkig geïnteresseerd is kan een grote hoeveelheid vragen bedwelmend overkomen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:69 Dus als jij heel veel vragen stelt, terwijl iemand zich nog heel oppervlakkig geïnteresseerd in jouw...

---

## ◇ **Bedrijven zijn oppervlakkig om klanten niet af te schrikken**

### **2 Codes:**

- **Om klanten niet af te schrikken zijn bedrijven oppervlakkig in hun vragen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### **Quotations:**

🗨 1:70 “Wat wil je allemaal van me, ga weg... ik hoef...” om dat te voorkomen denk ik dat ze vaak oppervlakkig...

- **Wanneer iemand oppervlakkig geïnteresseerd is kan een grote hoeveelheid vragen bedwelmend overkomen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### **Quotations:**

🗨 1:69 Dus als jij heel veel vragen stelt, terwijl iemand zich nog heel oppervlakkig geïnteresseerd in jouw...

---

## ◇ **De ene klant is concreter dan de ander**

### **3 Codes:**

- **Privé-lease klanten zijn zeer concreet**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### **Quotations:**

🗨 1:64 Over het algemeen is de privé-lease stroom die digitaal binnenkomt. Die is best wel concreet. Ik den...

- **Zakelijk of normale lease-klanten hebben een lagere conversie dan privé-lease**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### **Quotations:**

🗨 1:65 Ja, zakelijke, of normale lease-klanten die gewoon een proefrit willen, de conversie daarvan is mind...

- **Zakelijk of normale lease-klanten reageren minder dan privé-lease**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### **Quotations:**

🗨 1:65 Ja, zakelijke, of normale lease-klanten die gewoon een proefrit willen, de conversie daarvan is mind...

---

## ◇ **De markt is prijsgerelateerd door marketing**

### **1 Codes:**

- **De prijsgerelateerde markt komt door hoe de markt de consument heeft gespeeld**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### **Quotations:**



🗨️ 2:90 Dat is hoe de bedrijven de klant hebben bespeeld. Want het is de klant is prijsbewust. Nee, jullie z...

---

## 📦 Doel van de verkoper

### 7 Codes:

- **Een klant wil precies weten wat hij krijgt voor zijn geld**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:83 even weten wat ik nu precies krijg voor welk geld.

- **Enquettes geven verkopers inzicht in hun KTV**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:60 Als je het betreft op klanttevredenheid dan denk ik dat ik misschien niet de beste ben maar dan weet...

- **Het is belangrijk dat die klant uiteindelijk krijgt wat hij wil**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 2:26 Nou, om er uiteindelijk voor te zorgen dat hij krijgt dat hij wil. Ja, ik denk dat dat het belangrij...

- **Klanttevredenheid is belangrijk voor verkopers**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:22 Mijn belangrijkste speerpunt is klanttevredenheid en dat gelieerd aan voldoende aantallen

- **Verkopers houden van kopende klanten**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:43 Iemand die koopt. Misschien een open deur, maar daarvoor zit ik hier... wel leuk als 'ie 'm koopt.

- **Verkopers houden van positieve klanten**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:44 Iemand die positief is ingesteld

- **Verkopers willen voldoende aantallen verkopen**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:22 Mijn belangrijkste speerpunt is klanttevredenheid en dat gelieerd aan voldoende aantallen

---

## ◇ Door een video kan een verkoper zijn vermoedens checken

### 1 Codes:

- **Video helpt een verkoper met inventariseren**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 2:66 In beide gevallen, want ik kan al verder inventariseren.

---

## ◇ Door video voelt een klant zich speciaal

### 1 Codes:

- **Video zorgt ervoor dat een klant zich speciaal voelt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 2:72 B Is dat dan voor die klant, dat hij zich speciaal voelt bij jou? Of is dat dat 'ie... R Ja, ja. B ... h...

---

## ◇ Een auto is niet goed/slecht

### 3 Codes:

- **Een verkoper zal nooit een ander merk/auto afvallen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 1:93 In principe ga ik wel uit van onze sterkte. Ik zal ook nooit andere merken afvallen. Als ik al kriti...

🗣️ 2:43 ik kraak nooit een andere auto af zeg maar. Kijk, de concurrent is nooit slecht.

- **Het ene product is niet per se beter dan het andere. Het is anders**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 1:99 En als mensen dan zeggen, waarom moet het dan een Audi zijn. Of i.i.g. met die insteek het gesprek i...

- **Wanneer een verkoper kritiek uit op een ander merk zal hij dat ook in perspectief stellen tot zijn eigen auto**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 1:93 In principe ga ik wel uit van onze sterkte. Ik zal ook nooit andere merken afvallen. Als ik al kriti...

---

## ◇ Een KCC bespaart tijd maar verhindert het 1e klantcontact

### 2 Codes:

- **Een klant contactcentrum bespaart de verkoper tijd**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:53 Dus op dat moment ben je niet meer de eerste schakel. Dat heeft voordelen, een voordeel is dat ik me...

- **Een klant contactcentrum verhindert het eerste persoonlijke klantcontact**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:53 Dus op dat moment ben je niet meer de eerste schakel. Dat heeft voordelen, een voordeel is dat ik me...

---

## 📦 Een klant moet krijgen wat hij wil (auto)

**2 Codes:**

- **Een klant wil precies weten wat hij krijgt voor zijn geld**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:83 even weten wat ik nu precies krijg voor welk geld.

- **Het is belangrijk dat die klant uiteindelijk krijgt wat hij wil**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:26 Nou, om er uiteindelijk voor te zorgen dat hij krijgt dat hij wil. Ja, ik denk dat dat het belangrijk...

---

## 📦 Een klant wil een auto fysiek ervaren

**5 Codes:**

- **Een klant heeft een verkoper nodig voor de proefrit**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:7 Kijk, dat is een hele lastige vraag. Kijk, online kun je alles terugvinden, je weet alleen niet oer...

- **Een verkoper biedt de klant een kans het product te ervaren**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:48 Kan technisch zijn, maar kan ook een gevoelsaspect zijn. Ik bedoel, in een auto die je op internet z...

- **Klanten willen voelen, proeven, ruiken**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:3 ik denk dat mensen toch in een showroom, los van de verkoop, toch willen voelen, proeven, ruiken

- **Online alternatieven bieden geen trailability**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:2 Als je ziet nieuweautokopen.nl, een site, is een initiatief bestaat een paar jaar maar is nog steeds...

- **Showroombezoekers willen voelen, proeven, ruiken**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:63 Die gelijk willen proeven, ruiken, voelen enzovoort.

---

## ◇ Een klant wil precies weten wat hij koopt

**1 Codes:**

- **Een klant vindt het fijn precies te weten wat hij koopt**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:19 Ja, ja, zeker bij een merk als Audi, maar we hebben uit m'n hoofd 15 modellen, per model verschillen...

---

## ◇ Een klant zoekt bevestiging

**3 Codes:**

- **Een klant is op zoek naar bevestiging**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:79 De klant wil wel bevestiging natuurlijk.

- **Een klant vergelijkt zijn verwachtingen en de ontvangen informatie met zijn eigen ervaring**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:84 Die gaat bekijken van is het hetgeen van wat me is gezegd of wat ik had verwacht... strookt dat met mi...

- **Een klant zoekt bij bezoek bevestiging over de auto, dealer en verkoper**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:81 Ja, dat is wel een stukje auto. Ja, maar dat is ook het stukje dealer. Ook het stukje verkoper. Een...

---

## ◇ Een klant-verkoper-relatie begint op gelijk niveau

**2 Codes:**

- **Een klant-verkoper-relatie begint op gelijk niveau**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:48 Maar het moet wel zo zijn dat je op een soort gelijk niveau begint.

- **Een verkoper wil graag op gelijk niveau staan met zijn klant**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:74 Dat je sneller de zwaarte ervan af haalt zeg maar. Dus dat je niet meer op dit niveau aan het werken...

---

## 📦 Een klant-verkoper-relatie komt makkelijk tot stand

**11 Codes:**

- **Aan het begin weet een verkoper niets over zijn klant**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:36 Ja, uhm... in het begin natuurlijk niets. (lacht) Nee.

- **Als je oprecht bent merken mensen dat en zullen ze het ook teruggeven**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:61 als je echt oprecht bent dat mensen proeven en dat ook teruggeven

- **Een goede verkoper geeft de klant ruimte**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:51 Ja en ik vind het belangrijkste, want dat is ook hetgeen waar ik mezelf het meest aan zou storen, ie...

- **Een klant begint een verkoopproces neutraal**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:74 Hier is de klant neutraal; even aftasten. Hier wordt 'ie iets enthousiaster. En hier zijn wij ook ge...

- **Een klant bepaald of een verkoper hem wel of niet aanspreekt**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:78 Nou, de klant komt binnen, het is bij ons even aftasten, een soort paringsdans, van welk vlees heb i...

- **Een klant-verkoper-relatie is een wisselwerking**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:33 Maar over het algemeen gaat dat heel automatisch. Onhoorbaar over het algemeen gaat dat heel automat...

- **Een klant-verkoper-relatie komt vrijwel automatisch tot stand**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:33 Maar over het algemeen gaat dat heel automatisch. Onhoorbaar over het algemeen gaat dat heel automat...

- **Een verkoper kan altijd terugvallen op de auto**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:41 Tuurlijk is je aanknooppunt altijd de auto, want op straat maak je ook niet met iedereen een praatje...

- **Je hebt altijd iets dat een klik tussen verkoper en klant maakt**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:7 Iets wat... je hebt altijd iets wat in een gesprek naar voren komt, waardoor je een klik met mekaar ma...

- **Rene bouwt gemakkelijk een band op**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:18 Maar ik kan heel makkelijk dat contact leggen en ik kan heel makkelijk een band maken, een band creë...

- **Verkopers hebben een verkoper-klant-relatie zelf in de hand**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:31 dus ik denk dat je het voor een groot deel zelf in de hand hebt.

---

## 🔍 Een verkoper 'verkoopt' subtiel

**6 Codes:**

- **De ondertoon van een verkoopgesprek moet positief zijn voor de eigen auto**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:95 Uhm, ja, ja. Ik zie dat als sterkte namelijk. Dat is misschien ook wel gelijk het gevaar. Kijk als j...

- **Een verkoper benadrukt hoe zijn product antwoord geeft op de wensen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**



🗨️ 1:96 En als je dan daar gewoon eerlijk over bent en zegt; “nou we weten allemaal, het is een familie, dus...

- **Een verkoper blijft objectief/feitelijk**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:97 Nee, nee ik ga niet die woorden in de mond leggen.

- **Een verkoper is eerlijk maar zal de positieve kant van zijn product benadrukken**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:100 En uhm, ik benoem dan een aantal eigenschappen die mij aanspreken in de BMW, omdat dat het gevoel ge...

- **Een verkoper is enthousiast maar zakelijk**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:74 Hier is de klant neutraal; even aftasten. Hier wordt 'ie iets enthousiaster. En hier zijn wij ook ge...

- **Valentijn gaat uit van de sterken van het merk dat hij verkoopt**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:93 In principe ga ik wel uit van onze sterkte. Ik zal ook nooit andere merken afvallen. Als ik al kriti...

---

## 📦 Een verkoper bevestigt wat de klant denkt

**1 Codes:**

- **Een verkoper bevestigt wat de klant denkt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:1 maar wij als verkoper zijn dan toch even dat persoonlijke gesprek om alles even te bevestigen,

🗨️ 3:4 De bevestiging dat ze het goed doen

🗨️ 4:2 kijk vroeger was dat natuurlijk anders... maar momenteel is dat ik gewoon bevestiging. Ik bevestig eig...

🗨️ 4:3 Dus uhm... ja, das, een beetje, ja, een beetje advies, bevestiging.

---

## 📦 Een verkoper differentieert op contact

**4 Codes:**

- **De verkoper bepaald waar een klant een auto koopt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:31 Maar wat motiveert die klant om hier te kopen? Dat is die verkoper die achter dat bureau zit waarmee...

- **Een ideale klant koopt een auto op gunning**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:26 Die uhm... die je gewoon een goed voorstel doet en die dan ziet dat je uhm... er hard voor gewerkt hebt...

- **Een verkoper kan inspelen op de manier waarop een klant benaderd wil worden**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:6 Maar je kunt bijvoorbeeld op gevoel en op de manier waarop je met mensen communiceert en hoe je met...

- **Rene behandelt zijn klanten oprecht, open en duidelijk**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:84 R Ik benader mensen zoals ik zelf ook graag benaderd zou willen worden. B En dat is oprecht en ope...

---

## ◇ Een verkoper geeft advies en toelichting

**8 Codes:**

- **Een configurator is statisch**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:9 De configurator is een statisch iets, uhm... met statische foto's en animaties die niet altijd accur...

- **Een configurator werkt niet altijd even goed**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:9 De configurator is een statisch iets, uhm... met statische foto's en animaties die niet altijd accur...

- **Een verkoper geeft advies**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:7 geeft advies

☞ 3:5 Nog steeds het adviseren.

☞ 4:3 Dus uhm... ja, das, een beetje, ja, een beetje advies, bevestiging.

- **Een verkoper geeft toelichting**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:19 Ja, ja, zeker bij een merk als Audi, maar we hebben uit m'n hoofd 15 modellen, per model verschillen...

- **Een verkoper is noodzakelijk om details kenbaar te maken**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:73 Je ziet wel dan mensen best wel... goed geïnformeerd binnekomen, maar vaak de details lang niet alle...

- **Een verkoper kan advies geven m.b.t. dingen waar een klant niet aan denkt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:8 Dus ja, een klant vanuit een brochure, kan hij denken dat hij gevonden heeft wat hij wil. Dat hij we...

☞ 3:9 Misschien heeft hij niet nagedacht voor als z'n zoon, voor een Kodiak om als z'n zoon voetbalt om ee...

- **Een verkoper kan details kenbaar maken aan een klant.**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:16 Bijvoorbeeld de acties. Het zijn soms hele kleine dingen hoor.

- **Een verkoper legt uit**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:5 legt uit

☞ 1:19 Ja, ja, zeker bij een merk als Audi, maar we hebben uit m'n hoofd 15 modellen, per model verschillen...

---

## 📦 Een verkoper geeft voor- (subtiel) en nadelen (voor vertrouwen)

**17 Codes:**

- **De ondertoon van een verkoopgesprek moet positief zijn voor de eigen auto**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:95 Uhm, ja, ja. Ik zie dat als sterkte namelijk. Dat is misschien ook wel gelijk het gevaar. Kijk als j...

- **Een verkoper benadrukt hoe zijn product antwoord geeft op de wensen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:96 En als je dan daar gewoon eerlijk over bent en zegt; "nou we weten allemaal, het is een familie, dus..."

- **Een verkoper blijft objectief/feitelijk**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:97 Nee, nee ik ga niet die woorden in de mond leggen.

- **Een verkoper geeft voor- en nadelen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:44 Ik geef wel de voors en tegens, en ik ben altijd vrij open daarin

- **Een verkoper is eerlijk maar zal de positieve kant van zijn product benadrukken**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:100 En uhm, ik benoem dan een aantal eigenschappen die mij aanspreken in de BMW, omdat dat het gevoel ge...

- **Een verkoper is eerlijk over de verschillen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:96 En als je dan daar gewoon eerlijk over bent en zegt; "nou we weten allemaal, het is een familie, dus..."

- **Een verkoper is enthousiast maar zakelijk**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:74 Hier is de klant neutraal; even aftasten. Hier wordt 'ie iets enthousiaster. En hier zijn wij ook ge...

- **Een verkoper zal nooit een ander merk/auto afvallen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:93 In principe ga ik wel uit van onze sterkte. Ik zal ook nooit andere merken afvallen. Als ik al kriti...

🗨️ 2:43 ik kraak nooit een andere auto af zeg maar. Kijk, de concurrent is nooit slecht.

- **Ethisch verkoper: ook benoemen wanneer er iets minder-positiefs is, ook als dit de verkoop niet per se ten goede komt**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:86 En ik merk dat het ook gewoon wordt gewaardeerd. Enerzijds is het misschien niet helemaal je rol als...

- **Het ene product is niet per se beter dan het andere. Het is anders**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:99 En als mensen dan zeggen, waarom moet het dan een Audi zijn. Of i.i.g. met die insteek het gesprek i...

- **Je geeft een klant vertrouwen door eerlijk te zijn**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:98 een kopende klant geef je vertrouwen door er eerlijk over te zijn.

- **Klanten waarderen het benoemen van niet-positieve aspecten**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:86 En ik merk dat het ook gewoon wordt gewaardeerd. Enerzijds is het misschien niet helemaal je rol als...

- **Ook niet-positieve aspecten dienen voor de trail of koop benoemd te worden**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:85 Want uhm... het moment dat je dingen... of bewust... dat je dingen, dat komt trouwen als ik het op mezelf...

- **Rene benoemt ook voordelen van concurrenten**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:45 us op het moment dat ik vind dat een bepaalde auto een voor heeft op een auto van mijzelf dan zou ik...

- **Valentijn gaat uit van de sterken van het merk dat hij verkoopt**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:93 In principe ga ik wel uit van onze sterkte. Ik zal ook nooit andere merken afvallen. Als ik al kriti...

- **Wanneer een verkoper kritiek uit op een ander merk zal hij dat ook in perspectief stellen tot zijn eigen auto**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:93 In principe ga ik wel uit van onze sterkte. Ik zal ook nooit andere merken afvallen. Als ik al kriti...

- **Zwakten van het eigen product mogen in een verkoopgesprek worden benoemd**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:95 Uhm, ja, ja. Ik zie dat als sterkte namelijk. Dat is misschien ook wel gelijk het gevaar. Kijk als j...

---

## ◇ Een verkoper geeft voor- en nadelen

### 1 Codes:

- Een verkoper geeft voor- en nadelen

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 2:44 Ik geef wel de voors en tegens, en ik ben altijd vrij open daarin

---

## ◇ Een verkoper heeft begrip voor bezoek concurrentie

### 1 Codes:

- Een verkoper begrijpt wanneer een klant ook andere verkopers bezoekt

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 3:28 Kijk, als jij naar een andere concurrent gaat om ook daar eens een offerte te halen, geen probleem,...

---

## ◇ Een verkoper heeft verstand van zaken

### 1 Codes:

- Verkopers hebben ervaring

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 1:18 Voor mij is het gesneden koek, omdat ik er elke dag in zit.

🗨 3:23 Dan haal... over de auto, over de kofferbak, kan een kinderwagen mee? Je eigen ervaring daarin meeneme...

---

## ◇ Een verkoper helpt bij het maken van een beslissing

### 2 Codes:

- Een ideale klant beslist snel

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 3:25 ja, nee... een klant die snel beslist.

- Hendrik helpt klanten met het maken van een beslissing

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 4:1 Nou kijk, ik help mensen natuurlijk een beslissing te maken.

---

## ◇ Een verkoper helpt bij het samenstellen van een auto

### 6 Codes:

- **Door de behoeften van de klant te kennen, kun je hem een passend voorstel doen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:24 En om te zorgen dat je een passend voorstel kunt doen

- **Een verkoper kan uitleg geven over het samenstellen**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:14 Bijvoorbeeld Audi maakt gebruik van dwangopties. Dwangopties dat zijn dingen als je kiest voor A, da...

- **Een verkoper kan uitleggen waarom bepaalde opties samengaan**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:14 Bijvoorbeeld Audi maakt gebruik van dwangopties. Dwangopties dat zijn dingen als je kiest voor A, da...

- **Een verkoper maakt informatie behapbaar**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:19 Ja, ja, zeker bij een merk als Audi, maar we hebben uit m'n hoofd 15 modellen, per model verschillen...

- **Een verkoper verteld meer dan een configurator**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:8 verteld ook meer dan de configurator nu kan

- **Klanten verzenden in zo'n configurator.**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:15 Mensen verzenden in zo'n configurator.

---

## 📦 Een verkoper helpt de klant met zijn behoefteninventarisatie

### 4 Codes:

- **Een verkoper helpt de klant bepalen wat hij wil**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:27 Nee een klant weet niet altijd wat hij wil. Maar wel na een gesprek met mij.

- **Een verkoper kan advies geven m.b.t. dingen waar een klant niet aan denkt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es



**Quotations:**

- ☞ 3:8 Dus ja, een klant vanuit een brochure, kan hij denken dat hij gevonden heeft wat hij wil. Dat hij we...
- ☞ 3:9 Misschien heeft hij niet nagedacht voor als z'n zoon, voor een Kodiak om als z'n zoon voetbalt om ee...

- **In een verkoopgesprek kan een verkoper achter dingen komen waar een klant niet aan denkt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 3:10 Waar je in een gesprek dan toch achter kan komen.

- **Valentijn vraagt naar de wensen van klanten**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 1:72 De vraag die ik vaak stel; "heeft u op internet al... heeft u al vooronderzoek gedaan?" Ik, stel hem i...

---

## ◇ Een verkoper inventariseert klantbehoeften in een gesprek en door te vragen

**5 Codes:**

- **Een verkoper doet een behoeften-inventarisatie**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:3 En daardoor, daardoor moet je ook als verkoper zorgen dat je een goede behoeften-inventarisatie hebt...

- **Een verkoper stelt gerichte vragen om uit te vinden wat een klant belangrijk vindt**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 4:27 Meer over hoe je het gesprek aangaat, hoe je de insteek neemt. Uhm, ja... we doen een paar gerichte vr...

- **Praten over andere dingen dan de auto helpt bij de behoefte-inventarisatie**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:11 a, nou om te weten wat zijn situatie is, waarom hij naar een auto aan het kijken is, waarom hij hier...

- **Rene wil de behoeften van de klant achterhalen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:23 Om uiteindelijk erachter te komen wat wil je klant wat motiveert je klant. Wat beweegt hem tot de aa...

- **Rene wil de motivatie van de klant achterhalen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:23 Om uiteindelijk erachter te komen wat wil je klant wat motiveert je klant. Wat beweegt hem tot de aa...

---

## 📦 Een verkoper is eerlijk over zwakten

**4 Codes:**

- **Een verkoper is eerlijk over de verschillen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:96 En als je dan daar gewoon eerlijk over bent en zegt; "nou we weten allemaal, het is een familie, dus..."

- **Klanten waarderen het benoemen van niet-positieve aspecten**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:86 En ik merk dat het ook gewoon wordt gewaardeerd. Enerzijds is het misschien niet helemaal je rol als...

- **Rene benoemt ook voordelen van concurrenten**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:45 us op het moment dat ik vind dat een bepaalde auto een voor heeft op een auto van mijzelf dan zou ik...

- **Zwakten van het eigen product mogen in een verkoopgesprek worden benoemd**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:95 Uhm, ja, ja. Ik zie dat als sterkte namelijk. Dat is misschien ook wel gelijk het gevaar. Kijk als j...

---

## 📦 Een verkoper is op z'n hoede

**3 Codes:**

- **Een verkoper is op zijn hoede m.b.t. hoe hij een klant benaderd**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:81 Met op je hoede zijn bedoel ik; ja bedoel ik onder andere dat, van kijken dat je niet de fout maakt...

- **Een verkoper maakt een inschatting van de klant**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:82 Dus die inschatting moet je maken

- **Een verkoper tast af wat voor soort klant hij voor zich heeft**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:78 Nou, de klant komt binnen, het is bij ons even aftasten, een soort paringsdans, van welk vlees heb i...

---

## 📦 Een verkoper kan een gevoel overbrengen

**3 Codes:**

- **Een configurator kan geen gevoel overdragen**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:9 De configurator is een statisch iets, uhm... met statische foto's en animaties die niet altijd accur...

🗨️ 1:10 Zo'n configurator is niet enthousiast

- **Een verkoper is enthousiast**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:11 en een verkoper over het algemeen wel

- **Een verkoper kan gevoel overdragen**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:11 en een verkoper over het algemeen wel

---

## 📦 Een verkoper maakt een auto kopen tot een fijne ervaring

**3 Codes:**

- **Een verkoper maakt een prettige sfeer**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:6 ja maakt een prettige sfeer

🗨️ 1:13 Maar zorgen dat jij in een prettige sfeer een auto kunt samenstellen c.q. kopen.

- **Een verkoper moet ervoor zorgen dat de klant een fijn gesprek heeft**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:17 ja en je moet ervoor gaan zorgen dat de klant het ook fijn vindt om een gesprek met jou te hebben.

- **Een verkoper zorgt dat je je comfortabel voelt**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:4 en die verkoper maakt het je je daar comfortabel bij voelt

---

◇ **Een verkoper maakt het persoonlijk**

**1 Codes:**

- **Een verkoper brengt een persoonlijk aspect**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:1 het belangrijkste is denk ik, sowieso, het persoonlijke aspect.

☞ 3:1 maar wij als verkoper zijn dan toch even dat persoonlijke gesprek om alles even te bevestigen,

---

◇ **Een verkoper moet de vooroordelen van de klant overwinnen**

**3 Codes:**

- **Een verkoper vindt het moeilijk om de vooroordelen van de klant te overwinnen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:34 Maar dat is wel een lastig om doorheen te prikken, om te zorgen dat ze ontdooien, zeg maar.

- **Valentijn heeft niets met een vlotte-babbler-verkoper**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:53 Want zo'n, zo'n standaardverhaal, zon vlotte babbler, die natuurlijk heel typerend is voor verkopers.....

- **Valentijn wil geen standaard verkoper zijn**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:25 Uhm... en om dat te doorbreken of om niet de standaard verkoper te zijn zoals een verkoper bekend staa...

---

◇ **Een verkoper praat over de auto**

**1 Codes:**

- **Een verkoper praat over de auto**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:37 Dus ja, kijk dat zijn dingen, wat, wat, wat, waar we het toen, net ook over gehad hebben. Dat zijn d...

---

## 📦 Een verkoper probeert het ijs te breken

### 2 Codes:

- **Rene probeert altijd snel het ijs te breken**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:35 Ik probeer altijd sowieso eerst... in de eerste paar minuten probeer ik altijd het ijs te breken zeg m...

- **Rene zoekt in het contact de grenzen op**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:73 Ja, ja. En ik zoek altijd wel de grens op. Een beetje kijken hoe ver ik kan gaan.

---

## 📦 Een verkoper toont oprechte interesse

### 7 Codes:

- **Door te luisteren toont een verkoper interesse**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:22 Interesse tonen

🗨️ 3:16 Dus gewoon luisteren naar hem. Dus wat doen met de dingen die de klant zegt.

- **Een goede verkoper toont oprechte interesse**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:52 En zeg maar oprecht geïnteresseerd is

- **Een klant vindt het leuk als er interesse in hem wordt getoond**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:20 Het is voor de klant leuker omdat er een beetje interesse, en omdat er vragen worden gesteld van zus...

- **Een verkoper moet oprechte interesse tonen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:15 Ja, je moet sowieso oprecht interesse tonen in de klant.

- **Een verkoper praat over de klant zelf**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:38 Over de klant zelf, en dan kom je eigenlijk, eigenlijk, standaard dingen; wat voor werk ze doen, nat...

- **Gesprekken over de klant gaan over het werk, of waar hij woont**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:38 Over de klant zelf, en dan kom je eigenlijk, eigenlijk, standaard dingen; wat voor werk ze doen, nat...

🗨️ 4:40 Ja, het is meest, het is, meest is, meestal is het werk wel... de woonplaats, het werk zijn meestal we...

- **Gesprekken over de klant gaan over zijn gezinssituatie**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:39 Ja, wat voor werk hij heeft, waar hij woont, de gezinssituatie.

---

## 📦 Een verkoper verteld ook negatieve aspecten

**2 Codes:**

- **Ethisch verkoper: ook benoemen wanneer er iets minder-positiefs is, ook als dit de verkoop niet per se ten goede komt**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:86 En ik merk dat het ook gewoon wordt gewaardeerd. Enerzijds is het misschien niet helemaal je rol als...

- **Ook niet-positieve aspecten dienen voor de trail of koop benoemd te worden**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:85 Want uhm... het moment dat je dingen... of bewust... dat je dingen, dat komt trouwen als ik het op mezelf...

---

## 📦 Een verkoper wil weten waat hij aan toe is

**3 Codes:**

- **Een verkoper wil weten waar hij aan toe is**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:29 Nee... maar wees er gewoon eerlijk in, dan weet je waar je aan toe bent. Het is helemaal niet erg, het...

- **Een verkoper wil weten wanneer een klant andere verkopers bezoekt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:28 Kijk, als jij naar een andere concurrent gaat om ook daar eens een offerte te halen, geen probleem,...

- **Tim vindt het fijn als een klant oprecht is**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:27 ja fijn vindt in een klant, dat de klant ook oprecht is... uhm... niet liegt of geen dingen verzint.

---

## ◇ Een video geeft de klant het idee dat de verkoper moeite doet

**4 Codes:**

- **Een video geeft de klant het idee dat een verkoper moeite doet**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:57 Dus dat is eigenlijk toch een beetje van dat ze denken van "je hebt er zoveel tijd in gestoken, die..."

- **Met een video geef je de klant het idee dat hij meer aandacht krijgt**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:54 En je geeft een klant ook weer. Als je dan denkt... van die klant heeft twee, drie auto's op het oog....

- **Verkopers zetten video in om de klant te laten zien dat ze moeite doet**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:105 Nou, niet zo zeer sympathiek, niet laten zien hoe sympathiek ik ben, maar sympathie wekken. Zo van h...

☞ 1:107 Meeste komt toch bij sympathie uit. Ze krijgen het gevoel dat je voor ze werkt, dat je iets voor ze...

- **Video zorgt ervoor dat een klant het idee heeft dat de verkoper moeite doet**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:72 B Is dat dan voor die klant, dat hij zich speciaal voelt bij jou? Of is dat dat 'ie... R Ja, ja. B ... h...

☞ 3:67 Ja, ja, ja hoor, sowieso op het filmpje, dus dat je een filmpje gestuurd hebt, dat je daar de tijd v...

---

## ◇ Eerlijkheid leidt tot vertrouwen

**1 Codes:**

- **Je geeft een klant vertrouwen door eerlijk te zijn**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:98 een kopende klant geef je vertrouwen door er eerlijk over te zijn.

---

## ◇ Elke klant is anders



#### 1 Codes:

- **Geen klant heeft de zelfde behoeften**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨 2:36 geen klant is hetzelfde, geen behoefte is hetzelfde.

---

### 📦 Enquêtes geven inzicht in KTV

#### 1 Codes:

- **Enquêtes geven verkopers inzicht in hun KTV**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨 1:60 Als je het betreft op klanttevredenheid dan denk ik dat ik misschien niet de beste ben maar dan weet...

---

### 📦 Enthousiasme ontstaat/wordt sterker door de tijd

#### 4 Codes:

- **Een klant wordt gedurende het verkoopproces steeds enthousiaster**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨 1:74 Hier is de klant neutraal; even aftasten. Hier wordt 'ie iets enthousiaster. En hier zijn wij ook ge...

- **Enthousiasme is een wisselwerking**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨 1:42 Uhm... iemand die enthousiast is... voor het merk, dat vind ik belangrijk. Wat enthousiasme wat je gee...

- **Valentijn houdt van een enthousiaste klant**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨 1:42 Uhm... iemand die enthousiast is... voor het merk, dat vind ik belangrijk. Wat enthousiasme wat je gee...

- **Valentijn wil een klant enthousiast maken van het kopen van een auto**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨 1:23 mijn doel, dat is meer een persoonlijk doel dat ik niet echt opgelegd krijg. Dat is dat ik een leuke...

---

### 📦 Er is niet altijd reden tot video

## 1 Codes:

- **Een verkoper ziet niet altijd aanleiding een video te gebruiken**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 1:102 Deze doe ik incidenteel. Enerzijds omdat ik niet altijd de aanleiding voldoende zie.

---

## 📦 Er zijn andere redenen tot verkoop dan het gesprek

## 7 Codes:

- **Een klant zal geen fij gesprek hebben met een acterende verkoper**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 3:21 En dat uhm... ja, even kijken, als je daar met iemand een gesprek hebt, en je merkt dat het niet opr...

- **Gemaakte interesse is oppervlakkig**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 1:56 En je hebt die spelen het spel zeg maar. En die zijn dan ook heel joviaal, maar ook heel oppervlakki...

- **Klanten hebben het door als een verkoper gemaakt is**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 1:58 Mensen zien dat uiteindelijk toch.

- **Niet alle verkopers zijn oprecht**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 1:54 Maar oprechtheid is natuurlijk niet altijd van toepassing nee

- **Oppervlakkigheid is kenmerkend voor de gemiddelde verkoper**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 1:56 En je hebt die spelen het spel zeg maar. En die zijn dan ook heel joviaal, maar ook heel oppervlakki...

- **Oprechte interesse zit in je**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 1:55 Je ziet ook sommige jongens, die hebben het niet van nature in zich, die echte oprecht interesse. Da...

- **Verkopers zonder oprechte interesse kunnen nog steeds goed verkopen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:59 ik geloof wel dat er verkopers zijn die geen oprechte interesse hebben mar misschien wel betere pres...

---

## ◇ Er zijn niet-oprechte verkopers die wel goed verkopen

**4 Codes:**

- **Gemaakte interesse is oppervlakkig**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:56 En je hebt die spelen het spel zeg maar. En die zijn dan ook heel joviaal, maar ook heel oppervlakki...

- **Niet alle verkopers zijn oprecht**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:54 Maar oprechtheid is natuurlijk niet altijd van toepassing nee

- **Oprechte interesse zit in je**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:55 Je ziet ook sommige jongens, die hebben het niet van nature in zich, die echte oprecht interesse. Da...

- **Verkopers zonder oprechte interesse kunnen nog steeds goed verkopen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:59 ik geloof wel dat er verkopers zijn die geen oprechte interesse hebben mar misschien wel betere pres...

---

## ◇ Er zijn twijfels over het aanpassen aan de nieuwe markt

**1 Codes:**

- **Hendrik twijfelt of de huidige bedrijfsvoering wel bij de huidige markt past**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:6 Dus de uitdaging is eigenlijk; moet je nog wel op deze voet verder. Daar bedoel ik mee; verkoper om...

---

## ◇ Er zijn veel leaseklanten

**1 Codes:**

- **Tim heeft 60% lease-klanten**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:59 Heel veel lease, 60%

---

## ◇ Gemaakte interesse is oppervlakkig

**1 Codes:**

- **Oppervlakkigheid is kenmerkend voor de gemiddelde verkoper**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:56 En je hebt die spelen het spel zeg maar. En die zijn dan ook heel joviaal, maar ook heel oppervlakki...

---

## ◇ Gunning is niet altijd bewust

**2 Codes:**

- **Een gunfactor creëren zit in je**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:16 Een denk ik dat dat wel echt iets moet zijn wat in je zit, zeg maar. Uhm... En dat... dat kan geen aange...

- **Rene is niet bewust van hoe hij precies een gunfactor creëert**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:17 Hoe dat bij mij komt... ik weet... hoe dat is weet ik ook niet.

---

## ◇ Het verkoopproces

**13 Codes:**

- **De invulling van de vaste punten in een verkoopsgesprek hangt af van het gesprek zelf**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:47 Maar daar tussenin moet je je eigen, eigen ding doen en je eigen gang, pad vinden.

- **De onderhandeling is spannend**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:76 Dus de onderhandeling is toch leuk of niet, een beetje een gevecht soms. Dat is dat de klant, maar h...

- **De onderhandeling kan een gevecht zijn**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:76 Dus de onderhandeling is toch leuk of niet, een beetje een gevecht soms. Dat is dat de klant, maar h...

**• Een verkoper doet de onderhandeling**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:2 kijk de onderhandeling moet je doen in de showroom

**• Er zijn drie stromingen die leiden tot contact met een klant**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:24 Je hebt eigenlijk twee manieren, of drie manieren eigenlijk. Telefoon, showroom en via, via de e-mai...

**• Gedurende de onderhandeling zijn klant en verkoper neutraal**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:75 Hier even neutraal komen we bij de onderhandeling terecht

**• In elk verkoopproces zit een vaste lijn**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:46 Het loopt meestal wel hetzelfde met contact, proefrit, taxatie, onderhandeling, dat loopt vaak wel h...

**• Klanten zoeken contact d.m.v. een showroombezoek**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:24 Je hebt eigenlijk twee manieren, of drie manieren eigenlijk. Telefoon, showroom en via, via de e-mai...

**• Klanten zoeken contact d.m.v. mail**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:24 Je hebt eigenlijk twee manieren, of drie manieren eigenlijk. Telefoon, showroom en via, via de e-mai...

**• Klanten zoeken contact d.m.v. telefoon**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:24 Je hebt eigenlijk twee manieren, of drie manieren eigenlijk. Telefoon, showroom en via, via de e-mai...

**• Met een lease-klant is geen onderhandeling**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:60 Ja, met een leaseklant ga ik niet in onderhandeling. Die weet wat hij wil, die weet wat voor auto hi...

- **Met een particulier of zakelijk koopklant is er een onderhandelfase**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:61 Een particulier of zakelijk koopklant die ga ik mee in gesprek. Maak ik een offerte, doen de onderha...

- **Privé-lease komt voornamelijk digitaal binnen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:64 Over het algemeen is de privé-lease stroom die digitaal binnenkomt. Die is best wel concreet. Ik den...

---

## 📦 In een showroom moet een klant bereid zijn om aangesproken te worden

**6 Codes:**

- **Als mensen alleen even willen kijken houdt Tim ze toch in de gaten**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:58 Ja, als ze rondlopen hou je ze in de gaten, de spreek je... als ze dan weer deze kant op komen spreek...

- **In een showroom moet een klant bereid zijn om aangesproken te worden**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:55 Sowieso vinden mensen een showroom... een barrière is misschien dat ze niet aangesproken willen worden...

- **Tim en Hendrik spreken klanten altijd snel aan**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:57 Maar, ik ga alleen ergens heen als ik echt wat. Als ik daar het wat wil kopen. Ik ga niet voor m'n l...

☞ 4:14 Mensen in de showroom laat je ook niet eerst een uhm... kwartier rondlopen voor je er naartoe gaat.

- **Tim probeert na het rondkijken opnieuw contact te krijgen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:58 Ja, als ze rondlopen hou je ze in de gaten, de spreek je... als ze dan weer deze kant op komen spreek...

- **Tim vindt dat je alleen naar een showroom gaat als je daar iets wilt kopen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:57 Maar, ik ga alleen ergens heen als ik echt wat. Als ik daar het wat wil kopen. Ik ga niet voor m'n l...

- **Voor een verkoper is iedereen een klant**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:76 Mensen komen soms echt binnen omdat ze even willen kijken, maar voor ons is iedereen een koper. Dus...

---

## 📦 **In een video is verwoording minder belangrijk**

**1 Codes:**

- **In een video is precieze woordkeuze minder belangrijk dan in e-mail**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:51 k merk gewoon dat mensen als ze binnenkomen, gelijk je al kennen van die video. Nou Tijdwinst, wat j...

---

## 📦 **In elk verkoopproces zit een vaste lijn**

**2 Codes:**

- **De invulling van de vaste punten in een verkoopsgesprek hangt af van het gesprek zelf**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:47 Maar daar tussenin moet je je eigen, eigen ding doen en je eigen gang, pad vinden.

- **In elk verkoopproces zit een vaste lijn**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:46 Het loopt meestal wel hetzelfde met contact, proefrit, taxatie, onderhandeling, dat loopt vaak wel h...

---

## 📦 **Info zoeken is moeite doen voor een klant**

**1 Codes:**

- **Informatie zoeken is moeite doen voor een klant**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:20 En het is ook gewoon comfortabel he. Als ik zelf alles moet gaan uitzoeken wat een smartphone interf...



---

## ◊ Inruil is een barrière

### 1 Codes:

- **De inruilprijs van de oude auto vormt een barrière**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

☞ 3:54 Ja, inruilprijs, taxatie/inruilprijs van de auto. Daar kunnen mensen zich wel heel erg in vergissen.

---

## ◊ Klant binden door lock-in

### 1 Codes:

- **Door het verkopen van een extra service kun je een klant binden**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

☞ 2:47 Want ik... naja, ik heb... in de mode is mij altijd geleerd, je verkoopt geen pak, je verkoopt een pak m...

---

## ◊ Klanten (denken te) weten wat ze willen

### 5 Codes:

- **Een klant denkt te weten wat hij wil**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

☞ 3:6 Of... de klant die denkt zelf ik wil dit, ik ga daarvoor. Of misschien spreekt b beter aan dan product...

☞ 3:8 Dus ja, een klant vanuit een brochure, kan hij denken dat hij gevonden heeft wat hij wil. Dat hij we...

- **Een klant heeft een idee van zijn behoeften**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

☞ 2:57 op het moment dat de klant gaat komen heeft ie al een idee van wat ie wil gaan betalen, heeft ie al...

- **Een klant weet al wat hij wil betalen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

☞ 2:57 op het moment dat de klant gaat komen heeft ie al een idee van wat ie wil gaan betalen, heeft ie al...

- **Een klant wil zijn kennis checken**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

☞ 2:80 Van wat 'ie vindt, of dat het juiste is wat 'ie vindt

- **Sommige klanten weten precies wat ze zoeken**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:71 Die weet precies wat 'ie zoekt. Die is al bij drie dealers geweest. Die weet precies, exact wat hij...

☞ 4:70 kijk, er komen ook weleens mensen binnen die komen zelf van nou ik wil graag een offerte. Nee, ja en...

---

## ◇ **Klanten bezoeken meerdere dealers**

**1 Codes:**

- **Klanten bezoeken meerdere dealers**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:71 Die weet precies wat 'ie zoekt. Die is al bij drie dealers geweest. Die weet precies, exact wat hij...

☞ 4:71 En van die mensen die eerst ergens anders geweest zijn en waar wij gewoon even lager zitten. Dat geb...

---

## ◇ **Klanten doen online vooronderzoek, dat kost moeite**

**16 Codes:**

- **Een klant doet er 20 tot 30 dagen over voor hij de showroom bezoekt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:45 Ja, ik denk gemiddeld kan het zomaar 20 tot 30 dagen kosten voor hij bij je binnen is.

- **Een klant is goed voorbereid**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:29 Een klant is 100% goed voorbereid.

☞ 2:49 Ja, 100%! Ja

- **Een verkoper vergelijkt auto's wanneer een klant op meerdere gedachten hinkt**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:94 Nee, juist wel, juist wel.

- **Het aantal online leads groeit**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:5 De grote uitdaging is voor ons... als... voor... als ik in mijn taak ga kijken... kijk uhm... nou neem een dat...

- **In de automarkt is een verschuiving naar mobiel, naar internet**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:85 De verandering heb ik je al gezegd, dat is dat het meer naar het mobiel, naar het mobiele netwerk ga...

☞ 4:4 Ja dat is dus die verandering... naar online. Hé, dus dat... die video's zijn natuurlijk al een heel stu...

- **Informatie zoeken is moeite doen voor een klant**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:20 En het is ook gewoon comfortabel he. Als ik zelf alles moet gaan uitzoeken wat een smartphone interf...

- **Klanten doen moeite om informatie aan te vragen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:71 k bedoel, je doet toch de moeite om iets in te sturen. Om je gegevens achter te laten. Soms zo van 0...

- **Klanten doen vooronderzoek**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:28 Ja. Al is dat tegenwoordig wel al een heel stuk minder omdat je uhm, uhm, het internet hebt. En omda...

☞ 2:38 85% ofzo geloof ik, van de mensen die een auto koopt. Heeft vooraf al onderzoek gedaan op internet.

☞ 4:2 kijk vroeger was dat natuurlijk anders... maar momenteel is dat ik gewoon bevestiging. Ik bevestig eig...

- **Klanten hebben ervaring opgedaan op internet**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:21 dan heb je verschillende keren een YouTube filmpje gezien, dan weet je wat Apple-car-play is

- **Klanten hebben meer kennis door het internet**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:28 Ja. Al is dat tegenwoordig wel al een heel stuk minder omdat je uhm, uhm, het internet hebt. En omda...

- **Klanten vergelijken auto's**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:42 k bedoel van; zij komen bij jou voor een specifieke auto, merk je dan ook dat ze daar een andere aut...

- **Klanten zijn goed geïnformeerd**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:73 Je ziet wel dan mensen best wel... goed geïnformeerd binnekomen, maar vaak de details lang niet alle...

☞ 3:31 Maar nu weten ze alles dus.

☞ 4:70 kijk, er komen ook weleens mensen binnen die komen zelf van nou ik wil graag een offerte. Nee, ja en...

- **Online kan een klant alles vinden**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:7 Kijk, dat is een hele lastige vraag. Kijk, online kun je alles terugvinden, je weet alleen niet oe d...

- **Tegenwoordig orienteert men zich op internet**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:39 Vroeger had je dan ging je op zaterdag je je vrouw langs zes of zeven dealers, dan ging je eens auto...

- **Valentijn vraagt naar de voorbereiding van klanten**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:72 De vraag die ik vaak stel; "heeft u op internet al... heeft u al vooronderzoek gedaan?" Ik, stel hem i...

- **Vroeger deed men de orientatie in verschillende showrooms**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:39 Vroeger had je dan ging je op zaterdag je je vrouw langs zes of zeven dealers, dan ging je eens auto...

---

## 📦 Klanten extra's geven (behandeling) kost (te) veel tijd

**2 Codes:**

- **Het maken van een video moet wel in de beschikbare tijd passen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:104 En het moet in je tijd passen.

- **Klanten meenemen in het hele na-verkoop-proces kost te veel tijd**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:68 Nou en het allermooiste zou ik eigenlijk vinden, dat, dat als je een auto gekocht hebt, dat je dan e...

---

◇ **Klanten geven uitgebreid antwoord op vragen**

**1 Codes:**

- **Klanten geven uitgebreid antwoord op vragen verkopers**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:72 De vraag die ik vaak stel; "heeft u op internet al... heeft u al vooronderzoek gedaan?" Ik, stel hem i...

---

◇ **Klanten hebben het door als een verkoper gemaakt is**

**2 Codes:**

- **Een klant zal geen fij gesprek hebben met een acterende verkoper**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:21 En dat uhm... ja, even kijken, als je daar met iemand een gesprek hebt, en je merkt dat het niet opr...

- **Klanten hebben het door als een verkoper gemaakt is**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:58 Mensen zien dat uiteindelijk toch.

---

◇ **Klanten hebben niet-reele wensen en krijgen een nee**

**3 Codes:**

- **Klanten hebben soms niet-realistische verwachtingen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:87 Anderzijds moet je wel stevig in je schoenen staan want mensen verwachten soms dingen die je niet wa...

- **Prijstechnisch kun je niet altijd inspelen op de wensen van een klant**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:5 Ja. Ja, kijk prijstechnisch kan dat natuurlijk niet altijd

- **Soms moet een verkoper "nee verkopen"**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:87 Anderzijds moet je wel stevig in je schoenen staan want mensen verwachten soms dingen die je niet wa...

---

## 📦 Klanten hebben veel kennis door online orientatie

### 4 Codes:

- **Klanten hebben ervaring opgedaan op internet**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:21 dan heb je verschillende keren een YouTube filmpje gezien, dan weet je wat Apple-car-play is

- **Klanten hebben meer kennis door het internet**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:28 Ja. Al is dat tegenwoordig wel al een heel stuk minder omdat je uhm, uhm, het internet hebt. En omda...

- **Klanten zijn goed geïnformeerd**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:73 Je ziet wel dan mensen best wel... goed geïnformeerd binnekomen, maar vaak de details lang niet alle...

🗨️ 3:31 Maar nu weten ze alles dus.

🗨️ 4:70 kijk, er komen ook weleens mensen binnen die komen zelf van nou ik wil graag een offerte. Nee, ja en...

- **Online kan een klant alles vinden**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:7 Kijk, dat is een hele lastige vraag. Kijk, online kun je alles terugvinden, je weet alleen niet oe d...

---

## 📦 Klanten hebben verschillende verwachtingen

### 1 Codes:

- **Klanten hebben verschillende verwachtingen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:2 Bij iedere klant is dat verschillend, wat hij verwacht.

---

## 📦 Klanten herkennen verkopers van een video

### 3 Codes:

- **Herkenbaarheid is een voordeel van video**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:65 Herkenbaarheid

🗨 4:51 k merk gewoon dat mensen als ze binnenkomen, gelijk je al kennen van die video.

Nou Tijdwinst, wat j...

🗨 4:74 a dingen die wel vaak tegenkomen zijn gewoon dat mensen binnenkomen en dat jou al kennen en dat hee...

- **Klanten herkennen een verkoper van de video**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:69 Naja, natuurlijk herkennen ze je. Ik heb de klant natuurlijk nog nooit gezien. Er komen zat klanten...

🗨 4:51 k merk gewoon dat mensen als ze binnenkomen, gelijk je al kennen van die video.

Nou Tijdwinst, wat j...

🗨 4:74 a dingen die wel vaak tegenkomen zijn gewoon dat mensen binnenkomen en dat jou al kennen en dat hee...

- **Met een video kan een verkoper zichzelf en de auto laten zien**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:46 Uhm...Dus ik, ik, ik uhm, ik denk dat een klant een klant nieuwsgierig altijd is, van hé, ik stuur iet...

---

## 📦 Klanten houden afstand

**2 Codes:**

- **Een klant houdt bewust enige afstand**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:80 Uhm... de versus, de "vs" die ik heb genoemd is van nou kijken van zijn ze niet te opdringerig, ze heb...

- **Klanten zijn angstig voor verkopers**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:38 Sommige mensen zijn ook heel angstig, van er komt een verkoper op je af, die zal wel iets van me wil...

🗨 2:33 een klant vaak al een idee heeft van een autoverkoper, daar zit al een stempel op. Als autoverkoper...

---

## 📦 Klanten houden afstand tot verkoeps i.v.m. de reputatie v.d. verkoper en vooroordelen

**21 Codes:**

- **Een configurator is statisch**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es



**Quotations:**

☞ 1:9 De configurator is een statisch iets, uhm... met statische foto's en animaties die niet altijd accur...

**● Een configurator werkt niet altijd even goed**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:9 De configurator is een statisch iets, uhm... met statische foto's en animaties die niet altijd accur...

**● Een klant houdt bewust enige afstand**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:80 Uhm... de versus, de "vs" die ik heb genoemd is van nou kijken van zijn ze niet te opdringerig, ze heb...

**● Een klant wil geen opdringerige verkoper**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:80 Uhm... de versus, de "vs" die ik heb genoemd is van nou kijken van zijn ze niet te opdringerig, ze heb...

**● Een verkoper geeft advies**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:7 geeft advies

☞ 3:5 Nog steeds het adviseren.

☞ 4:3 Dus uhm... ja, das, een beetje, ja, een beetje advies, bevestiging.

**● Een verkoper geeft toelichting**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:19 Ja, ja, zeker bij een merk als Audi, maar we hebben uit m'n hoofd 15 modellen, per model verschillen...

**● Een verkoper is noodzakelijk om details kenbaar te maken**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:73 Je ziet wel dan mensen best wel... goed geïnformeerd binnekomen, maar vaak de details lang niet alle...

**● Een verkoper kan advies geven m.b.t. dingen waar een klant niet aan denkt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:8 Dus ja, een klant vanuit een brochure, kan hij denken dat hij gevonden heeft wat hij wil. Dat hij we...

☞ 3:9 Misschien heeft hij niet nagedacht voor als z'n zoon, voor een Kodiak om als z'n zoon voetbalt om ee...

- **Een verkoper kan details kenbaar maken aan een klant.**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:16 Bijvoorbeeld de acties. Het zijn soms hele kleine dingen hoor.

- **Een verkoper legt uit**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:5 legt uit

☞ 1:19 Ja, ja, zeker bij een merk als Audi, maar we hebben uit m'n hoofd 15 modellen, per model verschillen...

- **Een verkoper vindt het moeilijk om de vooroordelen van de klant te overwinnen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:34 Maar dat is wel een lastig om doorheen te prikken, om te zorgen dat ze ontdooien, zeg maar.

- **Klanten kennen vaak de details niet**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:73 Je ziet wel dan mensen best wel... goed geïnformeerd binnekomen, maar vaak de details lang niet alle...

- **Klanten zijn angstig voor verkopers**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:38 Sommige mensen zijn ook heel angstig, van er komt een verkoper op je af, die zal wel iets van me wil...

☞ 2:33 een klant vaak al een idee heeft van een autoverkoper, daar zit al een stempel op. Als autoverkoper...

- **Klanten zijn niet eerlijk over het bezoeken van andere autobedrijven**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:63 Maar klanten zijn, zijn net zo erg hoor. Die zeggen, ik koop hier, en je gaat onderhandelen over de...

- **Rene wil de klant ontzien**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:46 Ja. Het liefst wil ik een klant geheel ontziet. Dat is mijn doel.

- **Uitleg door een verkoper is comfortabel**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:20 En het is ook gewoon comfortabel he. Als ik zelf alles moet gaan uitzoeken wat een smartphone interf...

- **Valentijn heeft niets met een vlotte-babbel-verkoper**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:53 Want zo'n, zo'n standaardverhaal, zon vlotte babbel, die natuurlijk heel typerend is voor verkopers.....

- **Valentijn wil geen standaard verkoper zijn**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:25 Uhm... en om dat te doorbreken of om niet de standaard verkoper te zijn zoals een verkoper bekend staa...

- **Verkopers hebben een slechte reputatie**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:25 Uhm... en om dat te doorbreken of om niet de standaard verkoper te zijn zoals een verkoper bekend staa...

🗨 2:33 een klant vaak al een idee heeft van een autoverkoper, daar zit al een stempel op. Als autoverkoper...

🗨 3:62 van oudsher wordt een verkoper neergezet als niet eerlijk, beetje een leugenaar.

- **Verkopers hebben ervaring**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:18 Voor mij is het gesneden koek, omdat ik er elke dag in zit.

🗨 3:23 Dan haal... over de auto, over de kofferbak, kan een kinderwagen mee? Je eigen ervaring daarin meeneme...

- **Verkopers hebben verstand van zaken**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:17 Voor mij is het gesneden koek, omdat ik er elke dag in zit

---

## 🔒 Klanten houden soms contact-info achter

### 1 Codes:

- **Klanten houden soms contact-informatie achter**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:71 k bedoel, je doet toch de moeite om iets in te sturen. Om je gegevens achter te laten. Soms zo van 0...

---

## 📦 Klanten kennen geen details

### 1 Codes:

- **Klanten kennen vaak de details niet**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:73 Je ziet wel dan mensen best wel... goed geïnformeerd binnekomen, maar vaak de details lang niet alle...

---

## 📦 Klanten oriënteren online

### 7 Codes:

- **Een klant doet er 20 tot 30 dagen over voor hij de showroom bezoekt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 3:45 Ja, ik denk gemiddeld kan het zomaar 20 tot 30 dagen kosten voor hij bij je binnen is.

- **Een klant is goed voorbereid**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 2:29 Een klant is 100% goed voorbereid.

🗨️ 2:49 Ja, 100%! Ja

- **Het aantal online leads groeit**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 4:5 De grote uitdaging is voor ons... als... voor... als ik in mijn taak ga kijken... kijk uhm... nou neem een dat...

- **In de automarkt is een verschuiving naar mobiel, naar internet**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 2:85 De verandering heb ik je al gezegd, dat is dat het meer naar het mobiel, naar het mobiele netwerk ga...

🗨️ 4:4 Ja dat is dus die verandering... naar online. Hé, dus dat... die video's zijn natuurlijk al een heel stu...

- **Klanten doen vooronderzoek**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

- ☞ 2:28 Ja. Al is dat tegenwoordig wel al een heel stuk minder omdat je uhm, uhm, het internet hebt. En omda...
- ☞ 2:38 85% ofzo geloof ik, van de mensen die een auto koopt. Heeft vooraf al onderzoek gedaan op internet.
- ☞ 4:2 kijk vroeger was dat natuurlijk anders... maar momenteel is dat ik gewoon bevestiging. Ik bevestig eig...

- **Tegenwoordig oriënteert men zich op internet**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:39 Vroeger had je dan ging je op zaterdag je je vrouw langs zes of zeven dealers, dan ging je eens auto...

- **Vroeger deed men de orientatie in verschillende showrooms**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:39 Vroeger had je dan ging je op zaterdag je je vrouw langs zes of zeven dealers, dan ging je eens auto...

---

## ◇ Klanten staan sterk en weten dat

### 4 Codes:

- **Een klant eist een speciale behandeling op**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 1:46 zo van 'ik ben klant, en jij wilt mij toch als klant hebben'

- **Een klant gebruikt zijn machtspositie om een goede deal te krijgen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 1:88 En voor de klant is het natuurlijk, die gaat daar natuurlijk een beetje in van, nou kom op, wat ga j...

- **Klanten staan sterk**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 1:45 die term consumentisme, misschien ken je hem wel... of misschien weet je wat ik ermee bedoel. Die prog...

- **Klanten willen het onderste uit de kan**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 3:64 Omdat ze vinden, vinden, een beetje het uiterste uit de kan halen voor zichzelf.

---

## ◇ Klanten van ver kennen het bedrijf slechts online

### 1 Codes:

- **Klanten die van verder weg komen kennen een autobedrijf slechts van internet**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 4:33 De mensen die van verder weg komen, die kennen natuurlijk ons niet. Dus. Die, die, dus gewoon de inf...

---

## ◇ Klanten vergelijken auto's

### 2 Codes:

- **Een verkoper vergelijkt auto's wanneer een klant op meerdere gedachten hinkt**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 1:94 Nee, juist wel, juist wel.

- **Klanten vergelijken auto's**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 2:42 k bedoel van; zij komen bij jou voor een specifieke auto, merk je dan ook dat ze daar een andere aut...

---

## ◇ Klanten vinden het bedrijf waar ze kopen belangrijk

### 2 Codes:

- **Klanten hechten waarde aan een goede bedrijfsnaam**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 2:82 Ja... wel naar Nefkens. Ja zeker, en de naam... ja tuurlijk.

- **Sommige klanten hechten waarde aan de historie/levensduur van een bedrijf**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 4:62 Naja, goed, dat heb je natuurlijk wel. Mensen die zeggen, naja, maar ik, ik, ik, uhm... jullie besta...

---

## ◇ Klanten willen (echte) openheid

### 3 Codes:

- **Een klant merkt het wanneer een verkoper acteert**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 3:21 En dat uhm... ja, even kijken, als je daar met iemand een gesprek hebt, en je merkt dat het niet opr...

- **Klanten waarderen wanneer een verkoper zichzelf is**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:20 Ik denk dat mensen het wel waarderen als je jezelf bent.

- **Mensen vinden openheid belangrijk**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:68 Nou en het allermooiste zou ik eigenlijk vinden, dat, dat als je een auto gekocht hebt, dat je dan e...

---

## 📦 Klanten willen alleen kijken

**4 Codes:**

- **Een showroom is voor klanten een snoepwinkel**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:67 Het is natuurlijk wel gewoon een snoepwinkel hier

- **Klanten willen geen verkopers op hun nek hebben**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:76 Mensen komen soms echt binnen omdat ze even willen kijken, maar voor ons is iedereen een koper. Dus...

- **Klanten willen soms alleen even kijken, zonder verkoper**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:76 Mensen komen soms echt binnen omdat ze even willen kijken, maar voor ons is iedereen een koper. Dus...

🗨 3:56 Dat willen mensen, gewoon even rustig. Als ik daar sta in een winkel, dan wil ik dat het liefste ook...

- **Mensen willen soms alleen even rondkijken**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:55 Sowieso vinden mensen een showroom... een barrière is misschien dat ze niet aangesproken willen worden...

---

## 📦 Klanten willen een 'echte' verkoper

**2 Codes:**

- **Een klant merkt het wanneer een verkoper acteert**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:21 En dat uhm... ja, even kijken, als je daar met iemand een gesprek hebt, en je merkt dat het niet opr...

- **Klanten waarderen wanneer een verkoper zichzelf is**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:20 Ik denk dat mensen het wel waarderen als je jezelf bent.

---

## 📦 Klanten willen een luchtig (niet zakelijk) gesprek

**1 Codes:**

- **80% van de klanten wil dat een gesprek luchtig; niet-zakelijk, is**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:21 Nou... ik, ik, naja dat is puur voor mij... Ik denk dat, ik denk dat 80% dat wel belangrijk vindt

---

## 📦 Klanten willen het autobedrijf kennen, soms kan dit slechts via internet

**10 Codes:**

- **Een lokale klantengroep kent het bedrijf zelf, of via via**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:32 Wat ze over ons weten, dat is natuurlijk per persoon verschillen. Maar de meeste die hier in de buur...

- **Een verkoper verkoopt auto's**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:8 ou, om, om, om, omdat er eigenlijk... ja... om dat verkopen uit haal zeg maar

- **Hendrik linkt eerder naar de reviews dan naar de historie**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:61 H De meeste doe ik altijd gewoon de, de, de beoordelingen. B Ja H En als ik bijvoorbeeld iemand voor...

- **Klanten die van verder weg komen kennen een autobedrijf slechts van internet**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:33 De mensen die van verder weg komen, die kennen natuurlijk ons niet. Dus. Die, die, dus gewoon de inf...

- **Klanten hechten waarde aan een goede bedrijfsnaam**



**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:82 Ja... wel naar Nefkens. Ja zeker, en de naam... ja tuurlijk.

- **Mond op mond reclame kan reden zijn om naar een ver autobedrijf te reizen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:35 Ja, ja, dat kan zijn natuurlijk omdat ze per se die auto aanspreekt. Dat ze die... dat die hier staat....

- **Nieuwe klanten kennen een autobedrijf slechts van internet**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:30 Naja, dat moet ik natuurlijk uhm... De een weet natuurlijk wat meer dan de ander. He hebt mensen die h...

- **Sommige klanten hechten waarde aan de historie/levensduur van een bedrijf**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:62 Naja, goed, dat heb je natuurlijk wel. Mensen die zeggen, naja, maar ik, ik, ik, uhm... jullie besta...

- **Vaste klanten kennen een autobedrijf door en door**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:30 Naja, dat moet ik natuurlijk uhm... De een weet natuurlijk wat meer dan de ander. He hebt mensen die h...

- **Verkopen gebeurt niet online, verkoper gebeurt in de showroom**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:86 Nee, de verkoop geberud niet online, die gebeurt hier.

---

## ◇ Klanten willen het product ervaren

### 3 Codes:

- **Een verkoper biedt de klant een kans het product te ervaren**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:48 Kan technisch zijn, maar kan ook een gevoelsaspect zijn. Ik bedoel, in een auto die je op internet z...

- **Klanten willen voelen, proeven, ruiken**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:3 ik denk dat mensen toch in een showroom, los van de verkoop, toch willen voelen, proeven, ruiken

- **Showroombezoekers willen voelen, proeven, ruiken**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:63 Die gelijk willen proeven, ruiken, voelen enzovoort.

---

## 📦 Klanten willen hun verhaal kwijt

**2 Codes:**

- **80% van de klanten wil dat er interesse in hun wordt getoond**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:21 Nou... ik, ik, naja dat is puur voor mij... Ik denk dat, ik denk dat 80% dat wel belangrijk vindt

- **Klanten willen hun verhaal kwijt**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:15 Dus, en eh... En die willen ook snel... of ja snel, maar goed... die willen ook hun, hun verhaal kwijt. En...

🗨 4:22 dat is een beetje met de mensen toch wel... die vinden het toch leuk om toch wat over zichzelf te vert...

🗨 4:41 Ja, dat wel, zeker! Ja. Dat, dat, dat is, zit gewoon denk ik een beetje in de mens.

---

## 📦 Klanten willen hun verhaal/kennis/vragen kwijt, verkopers vinden luisteren moeilijk

**9 Codes:**

- **80% van de klanten wil dat er interesse in hun wordt getoond**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:21 Nou... ik, ik, naja dat is puur voor mij... Ik denk dat, ik denk dat 80% dat wel belangrijk vindt

- **Als een verkoper niet luistert doet hij een verkeerd voorstel**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:25 Als iemand continu tegen mij zegt, en ik luister niet; "zwart vind ik zo'n verschrikkelijke kleur, i...

- **Door te luisteren kun je behoeften achterhalen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:21 Omdat je anders de behoefte niet kunt achterhalen

- **Klanten geven uitgebreid antwoord op vragen verkopers**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:72 De vraag die ik vaak stel; “heeft u op internet al... heeft u al vooronderzoek gedaan?” Ik, stel hem i...

- **Klanten willen hun verhaal kwijt**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:15 Dus, en eh... En die willen ook snel... of ja snel, maar goed... die willen ook hun, hun verhaal kwijt. En...

☞ 4:22 dat is een beetje met de mensen toch wel... die vinden het toch leuk om toch wat over zichzelf te vert...

☞ 4:41 Ja, dat wel, zeker! Ja. Dat, dat, dat is, zit gewoon denk ik een beetje in de mens.

- **Luisteren is een uitdaging voor verkopers**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:19 Maar voor mij... voor verkopers in het algemeen, denk ik, is dat luisteren.

- **Sommige verkopers vergeten te praten over de klant zelf**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:37 Dus ja, kijk dat zijn dingen, wat, wat, wat, waar we het toen, net ook over gehad hebben. Dat zijn d...

- **Verkopers luisteren soms niet goed**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:25 Als iemand continu tegen mij zegt, en ik luister niet; “zwart vind ik zo’n verschrikkelijke kleur, i...

- **Verkopers zijn heel erg gewend om te praten, en minder om te luisteren.**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:20 Verkopers zijn heel erg gewend om te praten, en minder om te luisteren.

---

## 📦 Klanten willen kennis opdoen in een luchtig gesprek

**1 Codes:**

- **80% van de klanten wil dat een gesprek luchtig; niet-zakelijk, is**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:21 Nou... ik, ik, naja dat is puur voor mij... Ik denk dat, ik denk dat 80% dat wel belangrijk vindt

---

**◇ Klanten willen openheid****1 Codes:**

- **Mensen vinden openheid belangrijk**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:68 Nou en het allermooiste zou ik eigenlijk vinden, dat, dat als je een auto gekocht hebt, dat je dan e...

---

**◇ Klanten willen worden meegenomen in het hele leveringsproces (openheid)****3 Codes:**

- **Door iemand overal in mee te nemen geef je openheid**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:68 Nou en het allermooiste zou ik eigenlijk vinden, dat, dat als je een auto gekocht hebt, dat je dan e...

- **Hendrik zou graag alle stappen na aankoop laten zien**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:68 Nou en het allermooiste zou ik eigenlijk vinden, dat, dat als je een auto gekocht hebt, dat je dan e...

- **Mensen vinden het leuk om meegenomen te worden in wat er allemaal met hun auto gebeurt**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:68 Nou en het allermooiste zou ik eigenlijk vinden, dat, dat als je een auto gekocht hebt, dat je dan e...

---

**◇ Klanten zijn bang voor verkopers en kijken graag zelf rond in de showroom****16 Codes:**

- **Als mensen alleen even willen kijken houdt Tim ze toch in de gaten**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:58 Ja, als ze rondlopen hou je ze in de gaten, de spreek je... als ze dan weer deze kant op komen spreek...

- **Door de auto niet centraal te stellen kun je het schild van de koper breken**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:37 nou ik merk dat als je de auto niet centraal stelt, dat je daarmee best wel een soort een schild kun...

☞ 4:42 Ik bedoel, ik merk heel vaak dat sommige mensen die dan heel moeilijk wat zeggen. En doordat je ze e...

● **Een klant voelt zich schuldig wanneer ze na het ontvangen van een video elders een auto aanschaffen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:57 Dus dat is eigenlijk toch een beetje van dat ze denken van "je hebt er zoveel tijd in gestoken, die..."

● **Een showroom is voor klanten een snoepwinkel**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:67 Het is natuurlijk wel gewoon een snoepwinkel hier

● **In een showroom moet een klant bereid zijn om aangesproken te worden**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:55 Sowieso vinden mensen een showroom... een barrière is misschien dat ze niet aangesproken willen worden...

● **Klanten hebben het gevoel dat ze iets moeten wanneer ze een showroom binnenstappen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:111 Ik denk het gevoel dat je iets moet. Op het moment dat je... daadwerkelijk de deur binnenstapt. Kijk j...

● **Klanten hebben het idee dat een verkoper iets van ze wil**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:38 Sommige mensen zijn ook heel angstig, van er komt een verkoper op je af, die zal wel iets van me wil...

☞ 1:111 Ik denk het gevoel dat je iets moet. Op het moment dat je... daadwerkelijk de deur binnenstapt. Kijk j...

● **Klanten houden soms contact-informatie achter**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:71 k bedoel, je doet toch de moeite om iets in te sturen. Om je gegevens achter te laten. Soms zo van 0...

- **Klanten willen geen verkopers op hun nek hebben**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:76 Mensen komen soms echt binnen omdat ze even willen kijken, maar voor ons is iedereen een koper. Dus...

- **Klanten willen soms alleen even kijken, zonder verkoper**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:76 Mensen komen soms echt binnen omdat ze even willen kijken, maar voor ons is iedereen een koper. Dus...

☞ 3:56 Dat willen mensen, gewoon even rustig. Als ik daar sta in een winkel, dan wil ik dat het liefste ook...

- **Klanten zijn niet eerlijk over hun koop-intentie**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:63 Maar klanten zijn, zijn net zo erg hoor. Die zeggen, ik koop hier, en je gaat onderhandelen over de...

- **Mensen willen soms alleen even rondkijken**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:55 Sowieso vinden mensen een showroom... een barrière is misschien dat ze niet aangesproken willen worden...

- **Tim en Hendrik spreken klanten altijd snel aan**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:57 Maar, ik ga alleen ergens heen als ik echt wat. Als ik daar het wat wil kopen. Ik ga niet voor m'n l...

☞ 4:14 Mensen in de showroom laat je ook niet eerst een uhm... kwartier rondlopen voor je er naartoe gaat.

- **Tim probeert na het rondkijken opnieuw contact te krijgen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:58 Ja, als ze rondlopen hou je ze in de gaten, de spreek je... als ze dan weer deze kant op komen spreek...

- **Tim vindt dat je alleen naar een showroom gaat als je daar iets wilt kopen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:57 Maar, ik ga alleen ergens heen als ik echt wat. Als ik daar het wat wil kopen. Ik ga niet voor m'n l...

- **Voor een verkoper is iedereen een klant**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:76 Mensen komen soms echt binnen omdat ze even willen kijken, maar voor ons is iedereen een koper. Dus...

---

## 📦 Klanten zijn bang voor verwachtingen van verkopers

**3 Codes:**

- **Een klant voelt zich schuldig wanneer ze na het ontvangen van een video elders een auto aanschaffen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:57 Dus dat is eigenlijk toch een beetje van dat ze denken van "je hebt er zoveel tijd in gestoken, die..."

- **Klanten hebben het gevoel dat ze iets moeten wanneer ze een showroom binnenstappen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:111 Ik denk het gevoel dat je iets moet. Op het moment dat je... daadwerkelijk de deur binnenstapt. Kijk j...

- **Klanten hebben het idee dat een verkoper iets van ze wil**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:38 Sommige mensen zijn ook heel angstig, van er komt een verkoper op je af, die zal wel iets van me wil...

🗨 1:111 Ik denk het gevoel dat je iets moet. Op het moment dat je... daadwerkelijk de deur binnenstapt. Kijk j...

---

## 📦 Klanten zijn die eerlijk over koop-intentie

**1 Codes:**

- **Klanten zijn niet eerlijk over hun koop-intentie**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:63 Maar klanten zijn, zijn net zo erg hoor. Die zeggen, ik koop hier, en je gaat onderhandelen over de...

---

## 📦 Klanten zijn niet eerlijk over andere bezoeken

**1 Codes:**

- **Klanten zijn niet eerlijk over het bezoeken van andere autobedrijven**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 3:63 Maar klanten zijn, zijn net zo erg hoor. Die zeggen, ik koop hier, en je gaat onderhandelen over de...

---

### 📦 Klanten zijn zich bewust van hun machtspositie

#### 4 Codes:

- **Een klant eist een speciale behandeling op**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 1:46 zo van 'ik ben klant, en jij wilt mij toch als klant hebben'

- **Een klant gebruikt zijn machtspositie om een goede deal te krijgen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 1:88 En voor de klant is het natuurlijk, die gaat daar natuurlijk een beetje in van, nou kom op, wat ga j...

- **Klanten staan sterk**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 1:45 die term consumentisme, misschien ken je hem wel... of misschien weet je wat ik ermee bedoel. Die prog...

- **Klanten willen het onderste uit de kan**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 3:64 Omdat ze vinden, vinden, een beetje het uiterste uit de kan halen voor zichzelf.

---

### 📦 Klanten zoeken contact via telefoon, mail en bezoek

#### 5 Codes:

- **Er zijn drie stromingen die leiden tot contact met een klant**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 4:24 Je hebt eigenlijk twee manieren, of drie manieren eigenlijk. Telefoon, showroom en via, via de e-mai...

- **Klanten zoeken contact d.m.v. een showroombezoek**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 4:24 Je hebt eigenlijk twee manieren, of drie manieren eigenlijk. Telefoon, showroom en via, via de e-mai...

- **Klanten zoeken contact d.m.v. mail**



**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:24 Je hebt eigenlijk twee manieren, of drie manieren eigenlijk. Telefoon, showroom en via, via de e-mai...

- **Klanten zoeken contact d.m.v. telefoon**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:24 Je hebt eigenlijk twee manieren, of drie manieren eigenlijk. Telefoon, showroom en via, via de e-mai...

- **Privé-lease komt voornamelijk digitaal binnen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:64 Over het algemeen is de privé-lease stroom die digitaal binnenkomt. Die is best wel concreet. Ik den...

---

## 📦 Leads zijn van willende kwaliteit

**1 Codes:**

- **De kwaliteit van leads is heel wisselend**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:68 De kwaliteit van de lead die is heel wisselend

---

## 📦 Lease-klanten onderhandelen niet

**1 Codes:**

- **Met een lease-klant is geen onderhandeling**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:60 Ja, met een leaseklant ga ik niet in onderhandeling. Die weet wat hij wil, die weet wat voor auto hi...

---

## 📦 Maak video persoonlijk

**1 Codes:**

- **Tim noemt de naam van de klant in een video**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:41 bedankt voor de interesse, altijd de naam erin zeggen, van de klant

---

## 📦 Meer bedrijven gebruiken video

#### 1 Codes:

- **Steeds meer bedrijven gebruiken video**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗣️ 3:35 Het wordt wel steeds meer. Uhm... Het wordt steeds meer, het wordt wel waarschijnlijk steeds meer twee...

---

### 📦 Met een video speelt een verkoper in op het gevoel van de klant

#### 4 Codes:

- **In een video kun je enthousiasme tonen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗣️ 2:70 Waarin je mij enthousiast zien zijn over het product

- **Valentijn gebruikt video om een bepaalde sfeer te creëren**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗣️ 1:109 Oh, uhm, de sfeer creëren, dus proberen echt iemand enthousiast te maken waarom die nou bij mij moet...

- **Valentijn gebruikt video om iemand enthousiast te maken**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗣️ 1:109 Oh, uhm, de sfeer creëren, dus proberen echt iemand enthousiast te maken waarom die nou bij mij moet...

- **Valentijn gebruikt video voor het zachte deel van het contact.**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗣️ 1:108 Nou voornamelijk gebruik ik m'n video's voor het zachte deel van het hele contact.

---

### 📦 Met video kun je meer vertellen

#### 1 Codes:

- **Met video kun je informatie geven die je in een mail niet snel zou geven**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗣️ 2:62 Maar ik geef dus extra info, die ik normaal niet zo snel zou geven... via de mail.

---

### 📦 Mond-op-mond reclame is reden tot (ver) bezoek

#### 1 Codes:

- **Mond op mond reclame kan reden zijn om naar een ver autobedrijf te reizen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:35 Ja, ja, dat kan zijn natuurlijk omdat ze per se die auto aanspreekt. Dat ze die... dat die hier staat....

---

📦 **Nieuwe auto's worden verkocht op gunning, voorraad auto's en occasions ook op prijs en product**

**19 Codes:**

- **Auto's die besteld moeten worden kosten overal het zelfde**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:74 Ja, dan is iedereen hetzelfde.

- **Autobedrijven hebben de zelfde prijzen en marges.**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:89 B Ja, want jullie hebben allemaal dezelfde prijzen, dezelfde speelruimte enzovoort. R Ja, en sommige...

- **De automarkt is uniform**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:30 En daarin moet je juist zorgen dat je je kunt distantiëren ten opzichte van de rest. Want dat is wat...

- **Een gebruikte auto is uniek**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:71 Een gebruikte auto is die auto specifiek die auto die mensen zoeken. En een nieuwe auto kunnen ze ov...

- **Een klant kan overal dezelfde auto kopen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:10 Want die auto kan hij overal kopen. Dus of hij die bij mij koopt, of een andere dealer van Nefkens,...

- **Een nieuwe auto kan een klant overal kopen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:71 Een gebruikte auto is die auto specifiek die auto die mensen zoeken. En een nieuwe auto kunnen ze ov...

- **Een specifieke (voorraad)auto kan een reden zijn om naar een ver autobedrijf te reizen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:35 Ja, ja, dat kan zijn natuurlijk omdat ze per se die auto aanspreekt. Dat ze die... dat die hier staat....

- **Een verkoper kan zich niet distantiëren op de auto**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:12 Daarin kun je jezelf niet distantiëren.

- **Elke dealer heeft ze zelfde auto's staan**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:34 En ja, wij zijn natuurlijk Opel dealer hè. Dus ik bedoel dat is natuurlijk wel zo dat. Kijk de auto'...

- **Er zijn autobedrijven met stuntprijzen, maar die houden het niet lang vol**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:89 B Ja, want jullie hebben allemaal dezelfde prijzen, dezelfde speelruimte enzovoort. R Ja, en sommige...

- **Het is niet mogelijk om op product te distancieren**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:30 En daarin moet je juist zorgen dat je je kunt distantiëren ten opzichte van de rest. Want dat is wat...

- **Het zou makkelijker zijn om auto's te verkopen wanneer de markt niet prijsgerelateerd was.**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:88 Wat het werk makkelijker zou maken is als het niet allemaal meer prijs-gerelateerd zou zijn.

- **Online worden voorraadauto's geadverteerd met foto en prijs**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:72 Ik adverteer overal, ook gewoon met de auto zelf. Als ik adverteer... Wij adverteren... Hier, dit advert...

- **Op voorraadauto's lopen acties.**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:73 Kijk, op voorraadauto's hebben we altijd acties lopen, daarmee zijn we de goedkoopste. Dan bestel je...

**● Sommige auto's worden verkocht op gunning in plaats van prijs**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:90 Versus, nou, goed gedaan, het is je gegund.

☞ 2:14 Wat dat inhoud? Voor... voor mijn gevoel verkoop ik daar...

☞ 3:12 Maar je verkoopt ook nog steeds auto's op gunning.

☞ 3:18 Uhm... ja en je moet ervoor gaan zorgen dat de klant het ook fijn vindt om een gesprek met jou te hebb...

**● Sommige auto's worden verkocht op prijs of product**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:11 Ja, zeker, je verkoopt ook uhm, kijk heel veel auto's verkoop je op product of prijs.

☞ 4:71 En van die mensen die eerst ergens anders geweest zijn en waar wij gewoon even lager zitten. Dat geb...

**● Tim concurreert sterk op prijs**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:66 B Heb je het idee dat jullie hier heel erg op prijs concurreren? T Sowieso zijn wij de goedkoopste S...

**● Voor een nieuwe auto hoeft een klant niet ver te zoeken**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:34 En ja, wij zijn natuurlijk Opel dealer hè. Dus ik bedoel dat is natuurlijk wel zo dat. Kijk de auto'...

**● Voorraadauto's bestel je niet**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:73 Kijk, op voorraadauto's hebben we altijd acties lopen, daarmee zijn we de goedkoopste. Dan bestel je...

---

**📦 Nieuwe auto's zijn overal het zelfde. Niet differentieren op prijs/product****9 Codes:****● Auto's die besteld moeten worden kosten overal het zelfde**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:74 Ja, dan is iedereen hetzelfde.

- **Autobedrijven hebben de zelfde prijzen en marges.**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:89 B Ja, want jullie hebben allemaal dezelfde prijzen, dezelfde speelruimte enzovoort. R Ja, en sommige...

- **De automarkt is uniform**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:30 En daarin moet je juist zorgen dat je je kunt distantiëren ten opzichte van de rest. Want dat is wat...

- **Een klant kan overal dezelfde auto kopen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:10 Want die auto kan hij overal kopen. Dus of hij die bij mij koopt, of een andere dealer van Nefkens,...

- **Een nieuwe auto kan een klant overal kopen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:71 Een gebruikte auto is die auto specifiek die auto die mensen zoeken. En een nieuwe auto kunnen ze ov...

- **Een verkoper kan zich niet distantiëren op de auto**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:12 Daarin kun je jezelf niet distantiëren.

- **Elke dealer heeft ze zelfde auto's staan**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:34 En ja, wij zijn natuurlijk Opel dealer hè. Dus ik bedoel dat is natuurlijk wel zo dat. Kijk de auto'...

- **Het is niet mogelijk om op product te distancieren**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:30 En daarin moet je juist zorgen dat je je kunt distantiëren ten opzichte van de rest. Want dat is wat...

- **Voor een nieuwe auto hoeft een klant niet ver te zoeken**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:34 En ja, wij zijn natuurlijk Opel dealer hè. Dus ik bedoel dat is natuurlijk wel zo dat. Kijk de auto'...

---

## 📦 Nieuwe klanten kennen een bedrijf beperkt en alleen van het internet

### 1 Codes:

- **Nieuwe klanten kennen een autobedrijf slechts van internet**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨️ 4:30 Naja, dat moet ik natuurlijk uhm... De een weet natuurlijk wat meer dan de ander. He hebt mensen die h...

---

## 📦 Non-lease klanten onderhandelen met de verkoper

### 5 Codes:

- **De onderhandeling is spannend**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨️ 1:76 Dus de onderhandeling is toch leuk of niet, een beetje een gevecht soms. Dat is dat de klant, maar h...

- **De onderhandeling kan een gevecht zijn**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨️ 1:76 Dus de onderhandeling is toch leuk of niet, een beetje een gevecht soms. Dat is dat de klant, maar h...

- **Een verkoper doet de onderhandeling**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨️ 3:2 kijk de onderhandeling moet je doen in de showroom

- **Gedurende de onderhandeling zijn klant en verkoper neutraal**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨️ 1:75 Hier even neutraal komen we bij de onderhandeling terecht

- **Met een particulier of zakelijk koopklant is er een onderhandelfase**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨️ 3:61 Een particulier of zakelijk koopklant die ga ik mee in gesprek. Maak ik een offerte, doen de onderha...

---

## 📦 Online kun je een auto niet ervaren

## 2 Codes:

- **Een klant heeft een verkoper nodig voor de proefrit**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

☞ 3:7 Kijk, dat is een hele lastige vraag. Kijk, online kun je alles terugvinden, je weet alleen niet oe d...

- **Online alternatieven bieden geen trailability**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

☞ 1:2 Als je ziet nieuweautokopen.nl, een site, is een initiatief bestaat een paar jaar maar is nog steeds...

---

## ◇ Oriënteren is moeite doen

### 1 Codes:

- **Klanten doen moeite om informatie aan te vragen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

☞ 1:71 k bedoel, je doet toch de moeite om iets in te sturen. Om je gegevens achter te laten. Soms zo van 0...

---

## ◇ Overtref de verwachtingen door de klant voor te zijn of origineel te zijn

### 2 Codes:

- **Door origineel te zijn kun je de verwachtingen van een klant overtreffen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

☞ 2:68 Het overtreffen van de verwachtingen toch? Dat is waar ik continu op stuur, maar daar kan ik... dat ka...

- **Je kunt de verwachtingen van de klant overtreffen door hem een stap voor te zijn**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

☞ 2:4 Als je daarin goed filtert, kun je altijd zorgen dat je je klant een stap voor bent en daarmee overt...

---

## ◇ Persoonlijk contact en jezelf zijn leidt tot gunning

### 5 Codes:

- **Een fijn en goed gesprek in de showroom creëert een gunfactor**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:



☞ 3:13 Of een fijn gesprek, op goed contact. Dat mensen het toch fijn vinden om hier in de winkel te komen,...

☞ 3:18 Uhm... ja en je moet ervoor gaan zorgen dat de klant het ook fijn vindt om een gesprek met jou te hebb...

- **Een gunfactor creër je door iets te bieden wat een ander niet biedt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:15 Dat is omdat jij diegene een... een iets extra's biedt wat hij bij een ander niet krijgt.

- **Een klant-verkoper-relatie draagt bij aan de gunfactor**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:83 Dat is. Dat is... Ja, want dat is de enige manier waarop je kunt verkopen. Door die binding te vinden...

- **Gunning creër je voor jezelf te zijn**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:14 Er is maar een antwoord op; je moet jezelf zijn, je moet niet iemand anders gaan spelen, niet gaan a...

☞ 3:19 Het belangrijkste is dat je jezelf bent, dat je niet iemand anders wil zijn, dat je niet iemand na g...

- **Persoonlijk contact leidt tot gunning**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:36 Kijk, op een gegeven moment moet je toch iets creëren dat mensen, noem ik het toch gunning, richting...

---

## 📦 **Persoonlijk contact is de basis voor autoverkoop**

### **4 Codes:**

- **Een klant-verkoper-relatie is basis voor de verkoop van een auto**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:83 Dat is. Dat is... Ja, want dat is de enige manier waarop je kunt verkopen. Door die binding te vinden...

- **Klanten willen meer dan alleen antwoorden op hun vragen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:23 Dat je interesse in die klant toont. Ik bedoel als ik hier alleen maar alleen maar, maar, maar, onho...

- **Niet-persoonlijke alternatieven komen niet van de grond**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:2 Als je ziet nieuweautokopen.nl, een site, is een initiatief bestaat een paar jaar maar is nog steeds...

- **Zonder persoonlijk contact kun je geen auto verkopen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:3 Ik denk dat je zonder klant, persoonlijk klantcontact geen auto kunt verkopen.

---

## 📦 Professionaliteit is belangrijk, Saludem draagt daar online aan bij

**2 Codes:**

- **De online presentatie van Saludem is professioneel**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:56 Gewoon op hoe je dat gepresenteerd krijgt online.

- **Een klant vindt professionaliteit belangrijk**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:55 Nou ja, ik zou dat wel belangrijk vinden dat uhm... Dat je uhm... Ik bedoel, je praat over een boel geld...

---

## 📦 Reacties op video zijn enthousiast

**2 Codes:**

- **Mensen reageren enthousiast op video**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:27 Je gebruikt het en de mensen reageren super enthousiast

- **Met video kun je een klant enthousiast maken**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:59 En hier, kun je de klant weer overtreffen. Want je kunt 'm bellen en zeggen "hallo, uw auto staat kl..."

---

## 📦 Reactiesnelheid is belangrijk

**6 Codes:**

- **Een klant kijkt verder terwijl hij op reactie wacht**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 4:11 Naja goed, de klant is de baas. Als hij bijvoorbeeld een... een vraag instuurt van ik wil een proefrit...
- ☞ 4:12 En sommige kijken verder.

- **Een klant wil zo snel mogelijk reactie**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 4:9 Omdat hij dan zo snel mogelijk reactie heeft
- ☞ 4:28 Ja dit is ook wel een voorbeeld hé, die man heb ik dus gister morgen gesproken... En uhm... toe hebben w...

- **Hendrik probeert zo snel mogelijk te reageren**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 4:10 Nou... dat 'ie voelt... dat hij bijvoorbeeld... Nu een mailtje sturen... Bij ons krijgt hij dan vrij snel re...

- **Klanten zijn bang dat de verkoper hen vergeet**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 4:28 Ja dit is ook wel een voorbeeld hé, die man heb ik dus gister morgen gesproken... En uhm... toe hebben w...

- **Reactiesnelheid richting de klant is belangrijk**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 4:29 Da's natuurlijk wel belangrijk. Maar dat bedoel ik met snelheid hè, dat dat gewoon heel belangrijk i...

- **Snelheid is belangrijk om de klant niet aan een concurrent te verliezen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 4:11 Naja goed, de klant is de baas. Als hij bijvoorbeeld een... een vraag instuurt van ik wil een proefrit...

---

## 📦 Showroombezoekers zijn geïnteresseerd en doelgericht

**5 Codes:**

- **Bij een showroombezoek is de auto geen barrière meer**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:77 B De auto is geen barrière meer. Want, dat hebben ze al vooraf bedacht? R Vooraf bedacht, anders ko...

- **Een showroom bezoeken kost moeite**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:66 En dan de klant die hier binnenkomt, heel wisselend. Over het algemeen zijn ze redelijk geïnteressee...

● **Klanten die de showroom bezoeken zijn doelgericht**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:40 Dat wetende zijn je klanten een stuk... hoe noem je dat... een stuk doelgerichter op het moment dat ze b...

🗨 4:70 kijk, er komen ook weleens mensen binnen die komen zelf van nou ik wil graag een offerte. Nee, ja en...

● **Klanten die de showroom bezoeken zijn over het algemeen redelijk geïnteresserd**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:66 En dan de klant die hier binnenkomt, heel wisselend. Over het algemeen zijn ze redelijk geïnteressee...

● **Voor een klant de showroom bezoekt heeft hij een positieve verwachting van de auto**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:56 Verwachtingspatroon, ja ik boedel meer van die klant die ziet die auto en die komt hier naartoe en d...

---

◇ **Sommige klanten kijken maar bij één bedrijf tegelijk**

**1 Codes:**

● **Sommige klanten kijken maar bij één bedrijf tegelijk**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:13 Ja... dat, dat... denk je dan hè. Ik boedel, misschien sommige klanten die dan gewoon, eigenlijk dan dir...

---

◇ **Sommige klanten reageren niet of nauwelijks op video**

**1 Codes:**

● **Sommige klanten reageren niet of nauwelijks op een video**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:35 Je hebt ook klanten die op een video niet of nauwelijks reageren

---

◇ **Sommige klanten staan niet open voor een klant-verkoper-relatie**

#### 1 Codes:

- **Sommige klanten staan niet open voor een klant-verkoper-relatie**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨 1:34 Sommige klanten staan er niet open voor.

---

### 📞 Telefoon wordt verkozen boven video

#### 1 Codes:

- **Telefoon is de eerste keuze om persoonlijke contact te hebben**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨 3:34 Dat je daar met een eerst belt... Als je ze niet aan de telefoon krijgt een filmpje stuurt... met jeze...

---

### 📞 Tim werkt bij de goedkoopste Skoda dealer

#### 1 Codes:

- **Tim werkt bij de goedkoopste Skoda dealer van Nederland**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨 3:65 Sowieso de goedkoopste. We hebben maar één winkel maar zijn wel de grootste Skoda dealer van Nederla...

---

### 📞 Vaste klanten kennen het bedrijf

#### 2 Codes:

- **Een lokale klantengroep kent het bedrijf zelf, of via via**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨 4:32 Wat ze over ons weten, dat is natuurlijk per persoon verschillen. Maar de meeste die hier in de buurt...

- **Vaste klanten kennen een autobedrijf door en door**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨 4:30 Naja, dat moet ik natuurlijk uhm... De een weet natuurlijk wat meer dan de ander. He hebt mensen die h...

---

### 📞 Verkopen gebeurt niet online maar in de showroom

#### 2 Codes:

- **Een verkoper verkoopt auto's**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:8 ou, om, om, om, omdat er eigenlijk... ja... om dat verkopen uit haal zeg maar

- **Verkopen gebeurd niet online, verkoper gebeurd in de showroom**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:86 Nee, de verkoop geberud niet online, die gebeurd hier.

---

## 📦 **Verkopers differentieren op contact en proberen met een leuk -niet commercieel- gesprek gunning en vertrouwen te krijgen**

**56 Codes:**

- **De klant heeft altijd de hoogste prioriteit voor een verkoper**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:54 Nou dat kan wel, maar, daardoor... nu kom je toe aan dingen waar je voorheen niet aan toe kwam omdat j...

- **De klik tussen klant en verkoper moet niet gaan over de auto**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:8 Nee. Het liefst juist niet over een auto of over...

- **De verkoper bepaald waar een klant een auto koopt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:31 Maar wat motiveert die klant om hier te kopen? Dat is die verkoper die achter dat bureau zit waarmee...

- **Door een leuk gesprek kan een verkoper een verschil maken**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:17 Dat zijn natuurlijk wel dingetjes waar je eens een verschil kunt maken. Als jij bijvoorbeeld voelt...

- **Door origineel te zijn kun je de verwachtingen van een klant overtreffen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:68 Het overtreffen van de verwachtingen toch? Dat is waar ik continu op stuur, maar daar kan ik... dat ka...

- **Door over andere dingen dan de auto te praten kun je een band opbouwen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:18 Ja, nee goed, als je mensen, mensen, je kunt mensen binnenkrijgen waarbij je alleen uur over die aut...

- **Door te luisteren toont een verkoper interesse**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:22 Interesse tonen

☞ 3:16 Dus gewoon luisteren naar hem. Dus wat doen met de dingen die de klant zegt.

- **Een fijn en goed gesprek in de showroom creëert een gunfactor**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:13 Of een fijn gesprek, op goed contact. Dat mensen het toch fijn vinden om hier in de winkel te komen,...

☞ 3:18 Uhm... ja en je moet ervoor gaan zorgen dat de klant het ook fijn vindt om een gesprek met jou te hebb...

- **Een goede verkoper toont oprechte interesse**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:52 En zeg maar oprecht geïnteresseerd is

- **Een goede verkoper verteld meer dan zijn verkoopverhaal**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:50 Ja, en iemand die verder gaat dan alleen zijn riedeltje zeg maar

☞ 3:24 Mijn vrouw is zwanger, Als er een zwangere vrouw binnenkomt, ook gewoon in het gesprek omhoog brenge...

- **Een gunfactor creëer je door iets te bieden wat een ander niet biedt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:15 Dat is omdat jij diegene een... een iets extra's biedt wat hij bij een ander niet krijgt.

- **Een gunfactor creëren zit in je**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:16 Een denk ik dat dat wel echt iets moet zijn wat in je zit, zeg maar. Uhm... En dat... dat kan geen aange...

- **Een ideale klant koopt een auto op gunning**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:26 Die uhm... die je gewoon een goed voorstel doet en die dan ziet dat je uhm... er hard voor gewerkt hebt...

- **Een klant kijkt verder terwijl hij op reactie wacht**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 4:11 Naja goed, de klant is de baas. Als hij bijvoorbeeld een... een vraag instuurt van ik wil een proefrit...
- ☞ 4:12 En sommige kijken verder.

- **Een klant vindt het leuk als er interesse in hem wordt getoond**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 4:20 Het is voor de klant leuker omdat er een beetje interesse, en omdat er vragen worden gesteld van zus...

- **Een klant wil zo snel mogelijk reactie**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 4:9 Omdat hij dan zo snel mogelijk reactie heeft
- ☞ 4:28 Ja dit is ook wel een voorbeeld hé, die man heb ik dus gister morgen gesproken... En uhm... toe hebben w...

- **Een klant-verkoper-relatie draagt bij aan de gunfactor**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:83 Dat is. Dat is... Ja, want dat is de enige manier waarop je kunt verkopen. Door die binding te vinden...

- **Een klant-verkoper-relatie is basis voor de verkoop van een auto**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:83 Dat is. Dat is... Ja, want dat is de enige manier waarop je kunt verkopen. Door die binding te vinden...

- **Een niet-commercieel gesprek is voor klant en verkoper leuker**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 4:19 Voor beide.
- ☞ 4:20 Het is voor de klant leuker omdat er een beetje interesse, en omdat er vragen worden gesteld van zus...

- **Een praatje over andere dingen dan de auto wordt erg gewaardeerd door een klant**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 1:29 Die klant komt voor een auto, je kunt daar technisch alles van benoemen en foutloos antwoord geven....



- **Een verkoper brengt een persoonlijk aspect**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 1:1 het belangrijkste is denk ik, sowieso, het persoonlijke aspect.
- ☞ 3:1 maar wij als verkoper zijn dan toch even dat persoonlijke gesprek om alles even te bevestigen,

- **Een verkoper doet meer dan alleen een auto samenstellen**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 1:12 Als je een beetje je vak verstaat, je maakt een praatje pot, het is gewoon meer dan alleen jou door...

- **Een verkoper haalt overeenkomsten tussen zijn en de klant's leven aan**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 3:22 Als er raakvlakken zijn ga je het daar nog over hebben ja. Je probeert wel... uhm... bijvoorbeeld een...

- **Een verkoper kan inspelen op de manier waarop een klant benaderd wil worden**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:6 Maar je kunt bijvoorbeeld op gevoel en op de manier waarop je met mensen communiceert en hoe je met...

- **Een verkoper maakt een praatje**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 1:40 Maar ik probeer ook... en dat gaat heel vaak onbewust zeg ik al. Hele andere onderwerpen aan te halen....

- **Een verkoper moet oprechte interesse tonen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 3:15 Ja, je moet sowieso oprecht interesse tonen in de klant.

- **Een verkoper praat over de klant zelf**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 4:38 Over de klant zelf, en dan kom je eigenlijk, eigenlijk, standaard dingen; wat voor werk ze doen, nat...

- **Een verkoper probeert een klant te pleasen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:89 Natuurlijk probeer je die klant te pleasen, en uhm... te kneden, enthousiast te maken voor die aankoop...

- **Gesprekken over de klant gaan over het werk, of waar hij woont**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:38 Over de klant zelf, en dan kom je eigenlijk, eigenlijk, standaard dingen; wat voor werk ze doen, nat...

☞ 4:40 Ja, het is meest, het is, meest is, meestal is het werk wel... de woonplaats, het werk zijn meestal we...

- **Gesprekken over de klant gaan over zijn gezinssituatie**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:39 Ja, wat voor werk hij heeft, waar hij woont, de gezinssituatie.

- **Gunning creër je voor jezelf te zijn**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:14 Er is maar een antwoord op; je moet jezelf zijn, je moet niet iemand anders gaan spelen, niet gaan a...

☞ 3:19 Het belangrijkste is dat je jezelf bent, dat je niet iemand anders wil zijn, dat je niet iemand na g...

- **Hendrik heeft met zijn ideale klant een leuk gesprek**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:16 Naja kijk, een ideale klant, die, die... waarmee je een leuk gesprek hebt en uhm... waar je uhm, over di...

- **Hendrik praat met zijn ideale klant over andere dingen dan de auto**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:16 Naja kijk, een ideale klant, die, die... waarmee je een leuk gesprek hebt en uhm... waar je uhm, over di...

- **Hendrik probeert zo snel mogelijk te reageren**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:10 Nou... dat 'ie voelt... dat hij bijvoorbeeld... Nu een mailtje sturen... Bij ons krijgt hij dan vrij snel re...

- **Je kunt de verwachtingen van de klant overtreffen door hem een stap voor te zijn**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:4 Als je daarin goed filtert, kun je altijd zorgen dat je je klant een stap voor bent en daarmee overt...

- **Je maakt iets persoonlijk door verder te vragen dan waar een klant echt voor komt**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:28 gewoon even verder vragen dan waar die klant echt voor komt.

- **Klanten waarderen een praatje**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:30 Over het algemeen wel. Het hangt natuurlijk af van de persoon. Ook ik heb weleens een klant waarmee...

- **Klanten willen meer dan alleen antwoorden op hun vragen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:23 Dat je interesse in die klant toont. Ik bedoel als ik hier alleen maar alleen maar, maar, maar, onho...

- **Klanten zijn bang dat de verkoper hen vergeet**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:28 Ja dit is ook wel een voorbeeld hé, die man heb ik dus gister morgen gesproken... En uhm... toe hebben w...

- **Niet-persoonlijke alternatieven komen niet van de grond**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:2 Als je ziet nieuweautokopen.nl, een site, is een initiatief bestaat een paar jaar maar is nog steeds...

- **Persoonlijk contact leidt tot gunning**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:36 Kijk, op een gegeven moment moet je toch iets creëren dat mensen, noem ik het toch gunning, richting...

- **Praatjes kunnen over vanalles gaan**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:40 Maar ik probeer ook... en dat gaat heel vaak onbewust zeg ik al. Hele andere onderwerpen aan te halen....

- **Reactiesnelheid richting de klant is belangrijk**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:29 Da's natuurlijk wel belangrijk. Maar dat bedoel ik met snelheid hè, dat dat gewoon heel belangrijk i...

- **Rene behandeld zijn klanten oprecht, open en duidelijk**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:84 R Ik benader mensen zoals ik zelf ook graag benaderd zou willen worden. B En dat is oprecht en ope...

- **Rene is niet bewust van hoe hij precies een gunfactor creëert**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:17 Hoe dat bij mij komt... ik weet... hoe dat is weet ik ook niet.

- **Rene maakt een niet-zakelijk verhaal van zijn video**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:63 Een uh... begin ik... maak ik er vaak echt een lulverhaal van. Een lulverhaal... maar ik ga niet direct na...

- **Rene praat alleen over de auto als het nodig is**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:9 Omdat ik... Ik praat liever niet over de auto. Pas als het nodig is.

- **Rene probeert een gunfactor te creëren**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:13 Ja! Ja, de gunfactor creëren.

- **Rene strives to surpass the customers expectations**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:1 ik probeer altijd de verwachtingen van een klant te overtreffen. Altijd

- **Snelheid is belangrijk om de klant niet aan een concurrent te verliezen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:11 Naja goed, de klant is de baas. Als hij bijvoorbeeld een... een vraag instuurt van ik wil een proefrit...

- **Tim verteld over zijn eigen leven**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:24 Mijn vrouw is zwanger, Als er een zwangere vrouw binnenkomt, ook gewoon in het gesprek omhoog brenge...

- **Valentijn's ideale klant kenmerkt zich door een soepel gesprek**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:49 En dan zie je ook dat het... dat ook al kopen ze niet. Dat het gewoon heel soepel loopt.

- **Verkopers proberen door een niet-commercieel gesprek een minder opdringerige ervaring te wekken**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:39 En als je dat in elk gesprek toch vaak onbewust toch meeneemt. Dan zorgt het er wel voor dat mensen...

- **Verkopers stellen de auto niet centraal**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:37 nou ik merk dat als je de auto niet centraal stelt, dat je daarmee best wel een soort een schild kun...

- **Verkopers willen alles doen voor een klant**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:47 Want tuurlijk wil ik die klant graag als klant hebben, en tuurlijk wil ik daar alles voor doen.

- **Zonder persoonlijk contact kun je geen auto verkopen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:3 Ik denk dat je zonder klant, persoonlijk klantcontact geen auto kunt verkopen.

---

## 📦 **Verkopers gebruiken video om zich online te distancieren en de kans op reactie te vergroten**

**7 Codes:**

- **Met video kun je contact krijgen met de klant, ook al neemt hij de telefoon niet op**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:44 Kijk is natuurlijk een prachtig middel. Heel veel mensen nemen de telefoon niet op, en op het moment...

- **Met video kun je de verwachtingen van een klant overtreffen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:59 En hier, kun je de klant weer overtreffen. Want je kunt 'm bellen en zeggen "hallo, uw auto staat kl...

- **Online kun je d.m.v. video distantieren**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:33 Want je kan er, daar met een video, kun je daar echt een verschil maken  
🗨️ 4:54 En je geeft een klant ook weer. Als je dan denkt... van die klant heeft twee, drie auto's op het oog....

- **Tijdens het voorinformereren kun je je door middel van video distancieren**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:58 Hier, in de eerste fase, in het voor informeren, kun je ze al triggeren, daar kun je jezelf al dista...

- **Tim gebruikt video om de kans op reactie van de klant te vergroten**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:37 "Is de auto er nog" kreeg gisteren een lead binnen, is deze auto... is deze Octavia nog aanwezig. Mene...

- **Verkopers gebruiken video om zich te differentiëren van andere dealers**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:109 Oh, uhm, de sfeer creëren, dus proberen echt iemand enthousiast te maken waarom die nou bij mij moet...  
🗨️ 2:69 Nou dat ie, dat o het moment dat je op vijf auto's regeert dat je van vijf klanten, van vier klanten...  
🗨️ 4:54 En je geeft een klant ook weer. Als je dan denkt... van die klant heeft twee, drie auto's op het oog....

- **Video is uniek**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:52 H Ja, uhm... En uhm, uniek. B Als in; andere doen het niet, bedoel je? H Huh? B Bedoel je uniek als i...

---

## 📦 Verkopers hebben als doel KTV en aantallen verkopen

### 4 Codes:

- **Klanttevredenheid is belangrijk voor verkopers**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:22 Mijn belangrijkste speerpunt is klanttevredenheid en dat gelieerd aan voldoende aantallen

- **Verkopers houden van kopende klanten**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:43 Iemand die koopt. Misschien een open deur, maar daarvoor zit ik hier... wel leuk als 'ie 'm koopt.

- **Verkopers houden van positieve klanten**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:44 Iemand die positief is ingesteld

- **Verkopers willen voldoende aantallen verkopen**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:22 Mijn belangrijkste speerpunt is klanttevredenheid en dat gelieerd aan voldoende aantallen

---

## 📦 **Verkopers hebben begrip voor het vergelijken van een klant**

**3 Codes:**

- **Een verkoper begrijpt wanneer een klant ook andere verkopers bezoekt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:28 Kijk, als jij naar een andere concurrent gaat om ook daar eens een offerte te halen, geen probleem,...

- **Klanten bezoeken meerdere dealers**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:71 Die weet precies wat 'ie zoekt. Die is al bij drie dealers geweest. Die weet precies, exact wat hij...

🗨 4:71 En van die mensen die eerst ergens anders geweest zijn en waar wij gewoon even lager zitten. Dat geb...

- **Sommige klanten kijken maar bij één bedrijf tegelijk**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:13 Ja... dat, dat... denk je dan hè. Ik boedel, misschien sommige klanten die dan gewoon, eigenlijk dan dir...

---

## 📦 **Verkopers hebben een slechte reputatie**

## 2 Codes:

- **Een klant wil geen opdringerige verkoper**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:30 Uhm... de versus, de "vs" die ik heb genoemd is van nou kijken van zijn ze niet te opdringerig, ze heb...

- **Verkopers hebben een slechte reputatie**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:25 Uhm... en om dat te doorbreken of om niet de standaard verkoper te zijn zoals een verkoper bekend staa...

🗨 2:33 een klant vaak al een idee heeft van een autoverkoper, daar zit al een stempel op. Als autoverkoper...

🗨 3:62 van oudsher wordt een verkoper neergezet als niet eerlijk, beetje een leugenaar.

---

## 📦 Verkopers hebben moeite met luisteren

### 6 Codes:

- **Als een verkoper niet luistert doet hij een verkeerd voorstel**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:25 Als iemand continu tegen mij zegt, en ik luister niet; "zwart vind ik zo'n verschrikkelijke kleur, i...

- **Door te luisteren kun je behoeften achterhalen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:21 Omdat je anders de behoefte niet kunt achterhalen

- **Luisteren is een uitdaging voor verkopers**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:19 Maar voor mij... voor verkopers in het algemeen, denk ik, is dat luisteren.

- **Sommige verkopers vergeten te praten over de klant zelf**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:37 Dus ja, kijk dat zijn dingen, wat, wat, wat, waar we het toen, net ook over gehad hebben. Dat zijn d...

- **Verkopers luisteren soms niet goed**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**



🗨️ 2:25 Als iemand continu tegen mij zegt, en ik luister niet; “zwart vind ik zo’n verschrikkelijke kleur, i...

- **Verkopers zijn heel erg gewend om te praten, en minder om te luisteren.**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:20 Verkopers zijn heel erg gewend om te praten, en minder om te luisteren.

---

## 📦 Verkopers hebben plezier in hun werk

**2 Codes:**

- **Rene vindt het leuk de behoeften van een klant te achterhalen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:32 Het is juist leuk om te achterhalen wat die klant wil, want dat is eigenlijk wat wij doen, en die kl...

- **Rene vindt het leuk om een klant tevreden te stellen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:32 Het is juist leuk om te achterhalen wat die klant wil, want dat is eigenlijk wat wij doen, en die kl...

---

## 📦 Verkopers hebben verstand van zaken

**1 Codes:**

- **Verkopers hebben verstand van zaken**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:17 Voor mij is het gesneden koek, omdat ik er elke dag in zit

---

## 📦 Verkopers kunnen minder toevoegen door kennis van de klant

**4 Codes:**

- **Een klant weet niet altijd wat hij wil**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:27 Nee een klant weet niet altijd wat hij wil. Maar wel na een gesprek met mij.

- **Een klant-verkoper-relatie laat zien dat een verkoper is begaan met de klant**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:83 Dat is. Dat is... Ja, want dat is de enige manier waarop je kunt verkopen. Door die binding te vinden...

- **Een verkoper kan de klant minder helpen omdat ze d.m.v. het internet al veel weten**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:28 Ja. Al is dat tegenwoordig wel al een heel stuk minder omdat je uhm, uhm, het internet hebt. En omda...

☞ 3:32 Kijk vroeger was je verkoper die uhm... die stap A kwamen ze hier binnen om ze alles te vertellen.

- **Klanten zijn soms beter geïnformeerd dan verkopers**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:41 Maar, is de klant ook vaak beter voor geïnformeerd dan dat jij bent.

---

## 📦 Verkopers maken een praatje over vanalles

**7 Codes:**

- **De klik tussen klant en verkoper moet niet gaan over de auto**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:8 Nee. Het liefst juist niet over een auto of over...

- **Een goede verkoper verteld meer dan zijn verkoopverhaal**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:50 Ja, en iemand die verder gaat dan alleen zijn riedeltje zeg maar

☞ 3:24 Mijn vrouw is zwanger, Als er een zwangere vrouw binnenkomt, ook gewoon in het gesprek omhoog brenge...

- **Een praatje over andere dingen dan de auto wordt erg gewaardeerd door een klant**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:29 Die klant komt voor een auto, je kunt daar technisch alles van benoemen en foutloos antwoord geven....

- **Een verkoper maakt een praatje**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:40 Maar ik probeer ook... en dat gaat heel vaak onbewust zeg ik al. Hele andere onderwerpen aan te halen....

- **Klanten waarderen een praatje**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:30 Over het algemeen wel. Het hangt natuurlijk af van de persoon. Ook ik heb weleens een klant waarmee...

- **Praatjes kunnen over vanalles gaan**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:40 Maar ik probeer ook... en dat gaat heel vaak onbewust zeg ik al. Hele andere onderwerpen aan te halen....

- **Tim verteld over zijn eigen leven**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:24 Mijn vrouw is zwanger, Als er een zwangere vrouw binnenkomt, ook gewoon in het gesprek omhoog brenge...

---

## 📦 **Verkopers maken klanten warm voor aflevering**

**5 Codes:**

- **Klanten kijken vooruit naar het aanschaffen van een nieuwe auto**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:79 "yes, ik mag een nieuwe auto uitzoeken, enthousiast."

- **Na aankoop kan een klant bijna niet wachten tot aflevering**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:92 En de klant ja, die heeft z'n keuze gemaakt. Het geld is bewijs van spreken overgemaakt. Dus die kan...

- **Na de verkoop is een klant blij**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:77 En daarna is het alleen maar euforie.

- **Tim gebruikt een sneak preview om een klant warm te maken voor aflevering**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:52 Uhm... klant warm maken voor aflevering.

- **Valentijn maakt klanten warm voor aflevering**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:91 Wij als dealer, of ik als verkoper, probeer iemand echt warm te maken voor de aflevering. Door midde...

---

## ◊ Verkoopers passing zich aan aan de klant

### 2 Codes:

- **Het hoort bij een verkopers werk om soms een masker op te zetten**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 1:57 en ook op mijn eigen persoon betrek ik het dan een factor die maakt dat je bij een bepaalde klant ee...

- **Verkoopers passen zich aan aan de klant**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 1:32 Een onderdeel van je werk is wel soms je eigen trost aan de kant zetten en iemand die een beetje nor...

---

## ◊ Verkoopers praten over andere dingen dan de auto

### 5 Codes:

- **Door over andere dingen dan de auto te praten kun je een band opbouwen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 4:18 Ja, nee goed, als je mensen, mensen, je kunt mensen binnenkrijgen waarbij je alleen uur over die aut...

- **Hendrik praat met zijn ideale klant over andere dingen dan de auto**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 4:16 Naja kijk, een ideale klant, die, die... waarmee je een leuk gesprek hebt en uhm... waar je uhm, over di...

- **Je maakt iets persoonlijk door verder te vragen dan waar een klant echt voor komt**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 1:28 gewoon even verder vragen dan waar die klant echt voor komt.

- **Rene praat alleen over de auto als het nodig is**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

☞ 2:9 Omdat ik... Ik praat liever niet over de auto. Pas als het nodig is.

- **Verkoopers stellen de auto niet centraal**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:37 nou ik merk dat als je de auto niet centraal stelt, dat je daarmee best wel een soort een schild kun...

---

## 📦 Verkopers proberen de klant te pleasen

### 3 Codes:

- **De klant heeft altijd de hoogste prioriteit voor een verkoper**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 2:54 Nou dat kan wel, maar, daardoor... nu kom je toe aan dingen waar je voorheen niet aan toe kwam omdat j...

- **Een verkoper probeert een klant te pleasen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:89 Natuurlijk probeer je die klant te pleasen, en uhm... te kneden, enthousiast te maken voor die aankoop...

- **Verkopers willen alles doen voor een klant**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:47 Want tuurlijk wil ik die klant graag als klant hebben, en tuurlijk wil ik daar alles voor doen.

---

## 📦 Verkopers proberen een gunfactor te creeren

### 1 Codes:

- **Rene probeert een gunfactor te creëren**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 2:13 Ja! Ja, de gunfactor creëren.

---

## 📦 Verkopers stellen vragen in een klant-verkoper-relatie

### 1 Codes:

- **Verkopers vinden het in verkoper-klant contact belangrijk om goed vragen te stellen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 4:26 Nou goed ja, daar trainen we natuurlijk nu ook wel al op. Maar... dat kom je eigenlijk weer op het vra...

---

## 📦 Verkopers stellen zich voor in een video

### 3 Codes:

- **Hendrik presenteert zichzelf eventjes kort in een video**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:64 Mezelf eventjes kort van, van m'n naam, gefeliciteerd jullie auto is binnengekomen.

- **In een video stelt Rene zichzelf voor**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:64 wat ik normaal op de mail zou zetten, dus... ik heb gezien dat u interesse heeft. Ik heb gezien dat u...

- **Tim stelt zich voor in een video**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:39 Ja tuurlijk, ja aan het begin, dat is het eerste wat je doet.

---

## 📦 Verkoopers vertrouwen op hun film-kunde

### 1 Codes:

- **Rene heeft vertrouwen in zijn kunde om filmpjes te maken**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:60 Nu kan iedereen een filmpje maken, maar niet zo leuk als dat ik dat doe. Dus daarin kun je al versch...

---

## 📦 Verkoopers volgens communicatie training

### 1 Codes:

- **Verkoopers trainen op het goed communiceren met een klant**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:26 Nou goed ja, daar trainen we natuurlijk nu ook wel al op. Maar... dat kom je eigenlijk weer op het vra...

---

## 📦 Verkoopers vragen naar de voorbereiding van de klant

### 1 Codes:

- **Valentijn vraagt naar de voorbereiding van klanten**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:72 De vraag die ik vaak stel; "heeft u op internet al... heeft u al vooronderzoek gedaan?" Ik, stel hem i...

---

## 📌 Verkopers willen een "relatie" opbouwen met de klant, dat kost tijd

### 26 Codes:

- **Aan het begin weet een verkoper niets over zijn klant**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 4:36 Ja, uhm... in het begin natuurlijk niets. (lacht) Nee.

- **Als je oprecht bent merken mensen dat en zullen ze het ook teruggeven**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:61 als je echt oprecht bent dat mensen proeven en dat ook teruggeven

- **Een goede verkoper geeft de klant ruimte**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:51 Ja en ik vind het belangrijkste, want dat is ook hetgeen waar ik mezelf het meest aan zou storen, ie...

- **Een klant begint een verkoopproces neutraal**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:74 Hier is de klant neutraal; even aftasten. Hier wordt 'ie iets enthousiaster. En hier zijn wij ook ge...

- **Een klant bepaald of een verkoper hem wel of niet aanspreekt**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:78 Nou, de klant komt binnen, het is bij ons even aftasten, een soort paringsdans, van welk vlees heb i...

- **Een klant wordt gedurende het verkoopproces steeds enthousiaster**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:74 Hier is de klant neutraal; even aftasten. Hier wordt 'ie iets enthousiaster. En hier zijn wij ook ge...

- **Een klant-verkoper-relatie begint op gelijk niveau**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:48 Maar het moet wel zo zijn dat je op een soort gelijk niveau begint.

- **Een klant-verkoper-relatie is een wisselwerking**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 1:33 Maar over het algemeen gaat dat heel automatisch. Onhoorbaar over het algemeen gaat dat heel automat...

- **Een klant-verkoper-relatie komt vrijwel automatisch tot stand**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 1:33 Maar over het algemeen gaat dat heel automatisch. Onhoorbaar over het algemeen gaat dat heel automat...

- **Een verkoper kan altijd terugvallen op de auto**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 1:41 Tuurlijk is je aanknooppunt altijd de auto, want op straat maak je ook niet met iedereen een praatje...

- **Een verkoper wil dicht bij de klanten komen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 4:7 Hoe je dicht bij de klanten komt.

- **Een verkoper wil graag op gelijk niveau staan met zijn klant**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 2:74 Dat je sneller de zwaarte ervan af haalt zeg maar. Dus dat je niet meer op dit niveau aan het werken...

- **Enthousiasme is een wisselwerking**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 1:42 Uhm... Iemand die enthousiast is... voor het merk, dat vind ik belangrijk. Wat enthousiasme wat je gee...

- **Het hoort bij een verkopers werk om soms een masker op te zetten**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 1:57 en ook op mijn eigen persoon betrek ik het dan een factor die maakt dat je bij een bepaalde klant ee...

- **Je hebt altijd iets dat een klik tussen verkoper en klant maakt**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 2:7 Iets wat... je hebt altijd iets wat in een gesprek naar voren komt, waardoor je een klik met mekaar ma...

- **Rene bouwt gemakkelijk een band op**



**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:18 Maar ik kan heel makkelijk dat contact leggen en ik kan heel makkelijk een band maken, een band creë...

- **Rene probeert altijd snel het ijs te breken**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:35 Ik probeer altijd sowieso eerst... in de eerste paar minuten probeer ik altijd het ijs te breken zeg m...

- **Rene zoekt in het contact de grenzen op**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:73 Ja, ja. En ik zoek altijd wel de grens op. Een beetje kijken hoe ver ik kan gaan.

- **Sommige klanten staan niet open voor een klant-verkoper-relatie**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:34 Sommige klanten staan er niet open voor.

- **Valentijn houdt van een enthousiaste klant**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:42 Uhm... iemand die enthousiast is... voor het merk, dat vind ik belangrijk. Wat enthousiasme wat je gee...

- **Valentijn wil een klant enthousiast maken van het kopen van een auto**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:23 mijn doel, dat is meer een persoonlijk doel dat ik niet echt opgelegd krijg. Dat is dat ik een leuke...

- **Valentijn wil een leuke klik met een klant**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:23 mijn doel, dat is meer een persoonlijk doel dat ik niet echt opgelegd krijg. Dat is dat ik een leuke...

- **Verkopers hebben een verkoper-klant-relatie zelf in de hand**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:31 dus ik denk dat je het voor een groot deel zelf in de hand hebt.

- **Verkopers passen zich aan aan de klant**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:32 Een onderdeel van je werk is wel soms je eigen trost aan de kant zetten en iemand die een beetje nor...

- **Verkopers trainen op het goed communiceren met een klant**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:26 Nou goed ja, daar trainen we natuurlijk nu ook wel al op. Maar... dat kom je eigenlijk weer op het vra...

- **Verkopers vinden het in verkoper-klant contact belangrijk om goed vragen te stellen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:26 Nou goed ja, daar trainen we natuurlijk nu ook wel al op. Maar... dat kom je eigenlijk weer op het vra...

---

## 📦 **Verkopers willen een assistent voor randzaken**

**1 Codes:**

- **Tim wil wel een assistent voor alle randzaken zodat hij zich op de sales kan richten**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:76 Zou ik iets willen veranderen? Ik zou wel, ja... Ik zou wel een assistent willen die hier alle adminis...

---

## 📦 **Verkopers willen een leuk (niet-zakelijk) gesprek**

**8 Codes:**

- **Door een leuk gesprek kan een verkoper een verschil maken**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:17 Dat zijn natuurlijk wel dingetjes waar je eens een verschil kunt maken. Als jij bijvoorbeeld voelt...

- **Een niet-commercieel gesprek is voor klant en verkoper leuker**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:19 Voor beide.

🗨 4:20 Het is voor de klant leuker omdat er een beetje interesse, en omdat er vragen worden gesteld van zus...

- **Een verkoper doet meer dan alleen een auto samenstellen**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 1:12 Als je een beetje je vak verstaat, je maakt een praatje pot, het is gewoon meer dan alleen jou door...

- **Een verkoper haalt overeenkomsten tussen zijn en de klant's leven aan**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 3:22 Als er raakvlakken zijn ga je het daar nog over hebben ja. Je probeert wel... uhm... bijvoorbeeld een...

- **Hendrik heeft met zijn ideale klant een leuk gesprek**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 4:16 Naja kijk, een ideale klant, die, die... waarmee je een leuk gesprek hebt en uhm... waar je uhm, over di...

- **Rene maakt een niet-zakelijk verhaal van zijn video**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 2:63 Een uh... begin ik... maak ik er vaak echt een lulverhaal van. Een lulverhaal... maar ik ga niet direct na...

- **Valentijn's ideale klant kenmerkt zich door een soepel gesprek**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 1:49 En dan zie je ook dat het... dat ook al kopen ze niet. Dat het gewoon heel soepel loopt.

- **Verkopers proberen door een niet-commercieel gesprek een minder opdringerige ervaring te wekken**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 1:39 En als je dat in elk gesprek toch vaak onbewust toch meeneemt. Dan zorgt het er wel voor dat mensen...

---

## 📦 Verkopers willen een relatie met de klant

**2 Codes:**

- **Een verkoper wil dicht bij de klanten komen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 4:7 Hoe je dicht bij de klanten komt.

- **Valentijn wil een leuke klik met een klant**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:23 mijn doel, dat is meer een persoonlijk doel dat ik niet echt opgelegd krijg. Dat is dat ik een leuke...

---

## ◇ **Verkopers willen het 1e klantcontact**

**3 Codes:**

- **Rene is niet blij met het klant contactcentrum**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:50 Ja, helaas... gebruiken wij tegenwoordig een klant contactcentrum.

- **Rene wil alle leads zelf oppakken**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:55 Ja ik zou dat wel... wat ik wil alle leads gewoon oppakken. Ik wil alle klanten direct benaderen die b...

- **Rene wil graag het eerste contact met de klant zelf doen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:51 Je hebt zelf direct contact met je klant op het moment dat je... dat die lead bij mij binnenkomt.

🗨 2:55 Ja ik zou dat wel... wat ik wil alle leads gewoon oppakken. Ik wil alle klanten direct benaderen die b...

---

## ◇ **Verkopers willen klanten ontzien door gemak**

**2 Codes:**

- **Rene wil de klant ontzien**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:46 Ja. Het liefst wil ik een klant geheel ontziet. Dat is mijn doel.

- **Uitleg door een verkoper is comfortabel**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:20 En het is ook gewoon comfortabel he. Als ik zelf alles moet gaan uitzoeken wat een smartphone interf...

---

## ◇ **Verkopers willen klaten niet bestoken met video**

**3 Codes:**

- **Een verkoper wil zijn klant niet bestoken met video's**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:101 Maar vooral omdat ik ook niet iemand wil bestoken met allemaal filmpjes. Want op een gegeven moment,...

- **Tim maakt per klant maar één filmpje**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:48 Ik maak maar één keer een filmpje.

- **Tim stuurt soms een tweede video**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:49 Per klant. Het kan zijn dat ik bij deze klant ook bij aflevering nog een filmpje maak. Maar dan is h...

---

## 📦 **Verkopers willen verwachtingen overtreffen**

**1 Codes:**

- **Rene strives to surpass the customers expectations**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:1 ik probeer altijd de verwachtingen van een klant te overtreffen. Altijd

---

## 📦 **Verkopers zijn druk maar willen zo veel (en vroeg) mogelijk klantcontact**

**8 Codes:**

- **Een klant contactcentrum bespaart de verkoper tijd**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:53 Dus op dat moment ben je niet meer de eerste schakel. Dat heeft voordelen, een voordeel is dat ik me...

- **Een klant contactcentrum verhindert het eerste persoonlijke klantcontact**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:53 Dus op dat moment ben je niet meer de eerste schakel. Dat heeft voordelen, een voordeel is dat ik me...

- **Het maken van een video moet wel in de beschikbare tijd passen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:104 En het moet in je tijd passen.

- **Klanten meenemen in het hele na-verkoop-proces kost te veel tijd**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:68 Nou en het allermooiste zou ik eigenlijk vinden, dat, dat als je een auto gekocht hebt, dat je dan e...

- **Rene is niet blij met het klant contactcentrum**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:50 Ja, helaas... gebruiken wij tegenwoordig een klant contactcentrum.

- **Rene wil alle leads zelf oppakken**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:55 Ja ik zou dat wel... wat ik wil alle leads gewoon oppakken. Ik wil alle klanten direct benaderen die b...

- **Rene wil graag het eerste contact met de klant zelf doen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:51 Je hebt zelf direct contact met je klant op het moment dat je... dat die lead bij mij binnenkomt.

☞ 2:55 Ja ik zou dat wel... wat ik wil alle leads gewoon oppakken. Ik wil alle klanten direct benaderen die b...

- **Verkopers worden soms overdonderd door veel dingen die tegelijk gebeuren**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:25 Dat je soms wel een dingen door elkaar hebt. Ik heb weleens dat ik een lead binnenkrijg, dat er ook...

☞ 4:43 De ene keer dan denk je, mooi ik heb alles op orde. En dan in de ene keer komen er tienduizend dinge...

☞ 4:69 Dus ik bedoel onhoorbaar de ene keer zit je rustig de andere heb je telefoon, mail, alles door elkaa...

---

## 📦 **Verkopers zijn met ervaring en expertise een vangnet (bevestiging) voor de goed voorbereide klant**

**23 Codes:**

- **Door de behoeften van de klant te kennen, kun je hem een passend voorstel doen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:24 En om te zorgen dat je een passend voorstel kunt doen

- **Een ideale klant beslist snel**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:25 ja, nee... een klant die snel beslist.

- **Een klant denkt te weten wat hij wil**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:6 Of... de klant die denkt zelf ik wil dit, ik ga daarvoor. Of misschien spreekt b beter aan dan product...

☞ 3:8 Dus ja, een klant vanuit een brochure, kan hij denken dat hij gevonden heeft wat hij wil. Dat hij we...

- **Een klant heeft een idee van zijn behoeften**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:57 op het moment dat de klant gaat komen heeft ie al een idee van wat ie wil gaan betalen, heeft ie al...

- **Een klant weet al wat hij wil betalen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:57 op het moment dat de klant gaat komen heeft ie al een idee van wat ie wil gaan betalen, heeft ie al...

- **Een klant weet niet altijd wat hij wil**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:27 Nee een klant weet niet altijd wat hij wil. Maar wel na een gesprek met mij.

- **Een klant wil zijn kennis checken**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:80 Van wat 'ie vindt, of dat het juiste is wat 'ie vindt

- **Een klant-verkoper-relatie laat zien dat een verkoper is begaan met de klant**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:83 Dat is. Dat is... Ja, want dat is de enige manier waarop je kunt verkopen. Door die binding te vinden...

- **Een verkoper bevestigt wat de klant denkt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:1 maar wij als verkoper zijn dan toch even dat persoonlijke gesprek om alles even te bevestigen,

- ☞ 3:4 De bevestiging dat ze het goed doen
- ☞ 4:2 kijk vroeger was dat natuurlijk anders... maar momenteel is dat ik gewoon bevestiging. Ik bevestig eig...
- ☞ 4:3 Dus uhm... ja, das, een beetje, ja, een beetje advies, bevestiging.

- **Een verkoper helpt de klant bepalen wat hij wil**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:27 Nee een klant weet niet altijd wat hij wil. Maar wel na een gesprek met mij.

- **Een verkoper kan advies geven m.b.t. dingen waar een klant niet aan denkt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 3:8 Dus ja, een klant vanuit een brochure, kan hij denken dat hij gevonden heeft wat hij wil. Dat hij we...
- ☞ 3:9 Misschien heeft hij niet nagedacht voor als z'n zoon, voor een Kodiak om als z'n zoon voetbalt om ee...

- **Een verkoper kan de klant minder helpen omdat ze d.m.v. het internet al veel weten**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:28 Ja. Al is dat tegenwoordig wel al een heel stuk minder omdat je uhm, uhm, het internet hebt. En omda...
- ☞ 3:32 Kijk vroeger was je verkoper die uhm... die stap A kwamen ze hier binnen om ze alles te vertellen.

- **Een verkoper kan uitleg geven over het samenstellen**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 1:14 Bijvoorbeeld Audi maakt gebruik van dwangopties. Dwangopties dat zijn dingen als je kiest voor A, da...

- **Een verkoper kan uitleggen waarom bepaalde opties samengaan**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 1:14 Bijvoorbeeld Audi maakt gebruik van dwangopties. Dwangopties dat zijn dingen als je kiest voor A, da...

- **Een verkoper maakt informatie behapbaar**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 1:19 Ja, ja, zeker bij een merk als Audi, maar we hebben uit m'n hoofd 15 modellen, per model verschillen...

- **Een verkoper praat over de auto**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es



**Quotations:**

☞ 4:37 Dus ja, kijk dat zijn dingen, wat, wat, wat, waar we het toen, net ook over gehad hebben. Dat zijn d...

- **Een verkoper verteld meer dan een configurator**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:8 verteld ook meer dan de configurator nu kan

- **Hendrik helpt klanten met het maken van een beslissing**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:1 Nou kijk, ik help mensen natuurlijk een beslissing te maken.

- **In een verkoopgesprek kan een verkoper achter dingen komen waar een klant niet aan denkt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:10 Waar je in een gesprek dan toch achter kan komen.

- **Klanten verzenden in zo'n configurator.**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:15 Mensen verzenden in zo'n configurator.

- **Klanten zijn soms beter geïnformeerd dan verkopers**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:41 Maar, is de klant ook vaak beter voor geïnformeerd dan dat jij bent.

- **Sommige klanten weten precies wat ze zoeken**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:71 Die weet precies wat 'ie zoekt. Die is al bij drie dealers geweest. Die weet precies, exact wat hij...

☞ 4:70 kijk, er komen ook weleens mensen binnen die komen zelf van nou ik wil graag een offerte. Nee, ja en...

- **Valentijn vraagt naar de wensen van klanten**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:72 De vraag die ik vaak stel; "heeft u op internet al... heeft u al vooronderzoek gedaan?" Ik, stel hem i...

---

## ◊ Verkopers zijn soms druk

### 1 Codes:

- **Verkopers worden soms overdonderd door veel dingen die tegelijk gebeuren**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

- 🗨 4:25 Dat je soms wel een dingen door elkaar hebt. Ik heb weleens dat ik een lead binnenkrijg, dat er ook...
- 🗨 4:43 De ene keer dan denk je, mooi ik heb alles op orde. En dan in de ene keer komen er tienduizend ding...
- 🗨 4:69 Dus ik bedoel onhoorbaar de ene keer zit je rustig de andere heb je telefoon, mail, alles door elkaa...

---

## ◊ Video bij lead, offerte, lease order, binnenkomst, sneak preview, happy call of als bedankje

### 12 Codes:

- **Als mensen geen auto kopen stuurt Hendrik alsnog een bedank-video**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

- 🗨 4:67 Of, of, ze hebben hem niet gekocht. Dan sturen we ze meestal een video van bedankt voor uw bezoek en...

- **Gebruik video bij; het mailen van een voorstel (offerte)**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

- 🗨 3:50 Je kunt het doen bij... als je dat niet gedaan hebt... maar een voorstel mailt naar een klant. Dus de kl...

- **Gebruik video om; een leaseorder te bevestigen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

- 🗨 3:50 Je kunt het doen bij... als je dat niet gedaan hebt... maar een voorstel mailt naar een klant. Dus de kl...

- **Gebruik video voor; de happy-call**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

- 🗨 3:50 Je kunt het doen bij... als je dat niet gedaan hebt... maar een voorstel mailt naar een klant. Dus de kl...

- **Gebruik video voor; een sneak preview (voor aflevering)**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

- 🗨 3:50 Je kunt het doen bij... als je dat niet gedaan hebt... maar een voorstel mailt naar een klant. Dus de kl...

- **Hendrik gebruikt video voor de eerste keer dat mensen de auto zien**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:63 Uhm... Ja kijk ik maak verschillende video's hé. Voor de aankoop zeg maar, voor de eerste keer dat ze...

- **Hendrik gebruikt video wanneer een nieuwe auto binnenkomt**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:63 Uhm... Ja kijk ik maak verschillende video's hé. Voor de aankoop zeg maar, voor de eerste keer dat ze...

- **Tim gebruikt een video als happy-call**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:53 Happy call, dat doe ik maar van dit, dit moet. Daar heb ik geen doel bij. Dat is iets dat verplicht...

- **Tim gebruikt video om antwoord te geven op een vraag**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:38 Naja, ik geef antwoord op zijn vraag, dat 'ie er nog is. En dat meneer van harte welkom heet in onze...

- **Tim stuurt een video om de lease order te bevestigen met als doel de klant te informeren en blij te maken**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:51 Uhm, wat wil ik hier... de klant blij maken met de order, met de bestelling. Klant informeren en blij...

- **Valentijn stuurt een video aan het begin en eind van het verkoopproces**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:101 Maar vooral omdat ik ook niet iemand wil bestoken met allemaal filmpjes. Want op een gegeven moment,...

- **Valentijn stuurt structureel een video als de auto binnenkomt**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:103 at ik eigenlijk structureel doe is een videotje maken dat 'ie binnen is, dat 'ie van de trailer rol...

---

📦 **Video delen is een vorm van word-of-mouth**

## 2 Codes:

- **Klanten worden ambassadeurs door hun video te delen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 1:110 op het moment dat jij bij mij een auto koopt en ik maak een videotje, dan zeg jij kijk dit is 'm ge...

- **Sneak preview video's worden veel bekeken en doorgestuurd**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 4:65 Ik zie dat dat video's zij die hel veel bekeken worden en doorgestuurd worden.

---

## 📁 Video gebruikt om het proces te belichten en een call-to-action te doen

### 7 Codes:

- **In een video benoemt Rene de inruil**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 2:64 wat ik normaal op de mail zou zetten, dus... ik heb gezien dat u interesse heeft. Ik heb gezien dat u...

- **In een video doet Rene een call-to-action**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 2:64 wat ik normaal op de mail zou zetten, dus... ik heb gezien dat u interesse heeft. Ik heb gezien dat u...

- **In een video haalt Rene de interesse van de klant aan**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 2:64 wat ik normaal op de mail zou zetten, dus... ik heb gezien dat u interesse heeft. Ik heb gezien dat u...

- **Tim bedankt voor de interesse**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 3:42 Bedankt voor de interesse.

- **Tim gebruikt video om de klant uit te nodigen voor een bezoek**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗨 3:38 Naja, ik geef antwoord op zijn vraag, dat 'ie er nog is. En dat meneer van harte welkom heet in onze...

- **Tim geeft in een video antwoord op de vraag**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:43 En uhm... dan antwoord geven op de vraag.

- **Tim verteld niet over het bedrijf of over zichzelf**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:40 B En vertel je dan nog meer, over het bedrijf of over jezelf, of over... gewoon... T  
Zou wel kunnen, maa...

---

## 📦 Video geeft meer context

**4 Codes:**

- **Een video geeft een realistischer beeld dan een foto**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:48 Maar uhm, maar dat is mooi dat ze dan ook in de video zien van zo ziet het echt eruit. Dat zien ze n...

- **Een video toont meer context**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:48 Maar uhm, maar dat is mooi dat ze dan ook in de video zien van zo ziet het echt eruit. Dat zien ze n...

- **Klanten reageren op opties na het zien van een video**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:68 Dan krijg je "fijn dat die optie erop zit of..."

- **Video geeft extra info aan de klant**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:66 In beide gevallen, want ik kan al verder inventariseren.

---

## 📦 Video geeft openheid

**2 Codes:**

- **Hendrik gebruikt video om openheid te bieden door alles aan de auto te laten zien**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:49 Ja dat is ook een beetje gezien. Dat is ook een beetje, ook een beetje aanhakend op vertrouwen. Open...

- **Video geeft openheid**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 4:44 Ja, uhm... ja de video wat ik nu zeg... persoonlijk, ja, vertrouwen, ja, openheid. Dat is het zo'n beetje...

---

## 📦 Video helpt de klant bij zijn beeldvorming

**3 Codes:**

- **Een video geeft een realistischer beeld dan een foto**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 4:48 Maar uhm, maar dat is mooi dat ze dan ook in de video zien van zo ziet het echt eruit. Dat zien ze n...

- **In een video laat Rene de auto zien**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 2:64 wat ik normaal op de mail zou zetten, dus... ik heb gezien dat u interesse heeft. Ik heb gezien dat u...

- **Video helpt de klant bij zijn beeldvorming**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 4:53 En voor de klant, is dat hij, dat hij een aardig beeld krijg van wat 'ie naar zoekt.

---

## 📦 Video is een verrassing

**3 Codes:**

- **Bij een tweede video is het verrassingseffect weg**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 3:49 Per klant. Het kan zijn dat ik bij deze klant ook bij aflevering nog een filmpje maak. Maar dan is h...

- **Een video is origineel**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 2:67 Originaliteit

- **Een video ontvangen is ook een soort verrassing voor een klant**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 1:106 Of hé dat is verrassend. Verassen zou ik erbij kunnen zetten (schrijft).

---

## ◊ Video is effectief bij concrete klanten

### 1 Codes:

- **Concrete klanten kun je leuk benaderen met video**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 1:64 Over het algemeen is de privé-lease stroom die digitaal binnenkomt. Die is best wel concreet. Ik den...

---

## ◊ Video is persoonlijk

### 6 Codes:

- **Met video kun je dichterbij de mensen komen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 4:4 Ja dat is dus die verandering... naar online. Hé, dus dat... die video's zijn natuurlijk al een heel stu...

- **Valentijn gebruikt video om een band te creëren**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 1:109 Oh, uhm, de sfeer creëren, dus proberen echt iemand enthousiast te maken waarom die nou bij mij moet...

- **Salutem helpt bij het persoonlijk maken**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 1:26 Hoe ik het doe is onder andere met Salutem.

🗣️ 3:36 Kijk, op een gegeven moment moet je toch iets creëren dat mensen, noem ik het toch gunning, richting...

- **Video is persoonlijk**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 4:44 Ja, uhm... ja de video wat ik nu zeg... persoonlijk, ja, vertrouwen, ja, openheid. Dat is het zo'n beetje...

- **Video stelt een verkoper in staat persoonlijk contact te hebben wanneer er niet direct wordt gecommuniceerd**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 3:34 Dat je daar met een eerst belt... Als je ze niet aan de telefoon krijgt een filmpje stuurt... met jeze...

- **Video zorgt voor een snellere klik met de klant**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:50 Ja, ik zou dan puur een beetje denken van, uhm... als dealer is dat, dat je sneller een klik hebt me...

---

## 📦 Video is professioneel

**1 Codes:**

- **Een video komt professioneel over**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:54 En je geeft een klant ook weer. Als je dan denkt... van die klant heeft twee, drie auto's op het oog....

---

## 📦 Video leidt tot leuke reacties

**4 Codes:**

- **Er wordt leuk op eerste-contact-video gereageerd**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:52 Ik weet niet of je dat gehoord hebt. Maar met filmpjes... Ik heb zoveel reacties op filmpjes. Superleu...

- **Klanten reageren leuk op een persoonlijke boodschap**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:45 Ja, ja goed, ik weet niet of een klant natuurlijk. Ja, ik, ik, wat ik zeg, ik doe het nu twee jaar,...

🗨 4:73 Maar wat mij het allermeeft is bijgebleven is toch een keer een video terugkregen van een klant. B E...

- **Klanten vinden het krijgen van een video leuk**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:36 Ik durft echt te zeggen dat dat nou dat 90% vind het gewoon echt heel leuk.

- **Mensen vinden een sneak preview leuk**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:66 Kijk mensen vinden dat wel leuk.

---

## 📦 Video wekt vertrouwen

**2 Codes:**

- **Video wekt vertrouwen**



**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:44 Ja, uhm... ja de video wat ik nu zeg... persoonlijk, ja, vertrouwen, ja, openheid. Dat is het zo'n beetje...

🗨 4:72 Die man heb ik dus pas voor het eerst gezien, uhm... hier in de showroom, bij aflevering. Had hij het...

- **Video wekt vertrouwen door bewijs te leveren**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:47 Dat gebeurt heel simpel. Dat je gewoon laat zien. Ook al zit er een plekje op die auto. Of een klein...

---

## 📦 Video-views zijn een indicatie van koop intentie

**1 Codes:**

- **Hoe vaak een video wordt bekeken kan een indicatie zijn van de fase in het koopproces waarin de klacht zich bevind**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:70 B Verteld dat jou ook nog wat, als 'ie 'm vaak kijken? Wat haal jij daaruit? T Ja toch wel dat de kl...

---

## 📦 Voor bezoek zijn de website (functionaliteit en up-to-date-heid) en de reviews een barriere

**3 Codes:**

- **Voor een bezoek kan de functionaliteit van de website een barriere zijn**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:59 En vooral, dan praat je natuurlijk puur over... over dar zij voelt dat... dat... ik durf het niet te zegge...

- **Voor een bezoek kan de up-to-date-heid van de website een barriere zijn**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:59 En vooral, dan praat je natuurlijk puur over... over dar zij voelt dat... dat... ik durf het niet te zegge...

- **Voor een bezoek kunnen reviews een barriere zijn**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:59 En vooral, dan praat je natuurlijk puur over... over dar zij voelt dat... dat... ik durf het niet te zegge...

---

## 📦 Voor de beeldvorming van een klant zijn reviews belangrijker dan historie

### 1 Codes:

- **Hendrik linkt eerder naar de reviews dan naar de historie**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 4:61 H De meeste doe ik altijd gewoon de, de, de beoordelingen. B Ja H En als ik bijvoorbeeld iemand voor...

---

## 📦 Voordelen van video voor de klant

### 20 Codes:

- **Bij een tweede video is het verrassingseffect weg**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 3:49 Per klant. Het kan zijn dat ik bij deze klant ook bij aflevering nog een filmpje maak. Maar dan is h...

- **Een video geeft de klant het idee dat een verkoper moeite doet**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 4:57 Dus dat is eigenlijk toch een beetje van dat ze denken van "je hebt er zoveel tijd in gestoken, die..."

- **Een video geeft een realistischer beeld dan een foto**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 4:48 Maar uhm, maar dat is mooi dat ze dan ook in de video zien van zo ziet het echt eruit. Dat zien ze n...

- **Een video is origineel**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 2:67 Originaliteit

- **Een video ontvangen is ook een soort verrassing voor een klant**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 1:106 Of hé dat is verrassend. Verassen zou ik erbij kunnen zetten (schrijft).

- **Een video toont meer context**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

### Quotations:

🗣️ 4:48 Maar uhm, maar dat is mooi dat ze dan ook in de video zien van zo ziet het echt eruit. Dat zien ze n...

- **Hendrik gebruikt video om openheid te bieden door alles aan de auto te laten zien**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 4:49 Ja dat is ook een beetje gezien. Dat is ook een beetje, ook een beetje aanhakend op vertrouwen. Open...

- **Herkenbaarheid is een voordeel van video**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 2:65 Herkenbaarheid

🗣️ 4:51 k merk gewoon dat mensen als ze binnenkomen, gelijk je al kennen van die video. Nou Tijdwinst, wat j...

🗣️ 4:74 a dingen die wel vaak tegenkomen zijn gewoon dat mensen binnenkomen en dat jou al kennen en dat hee...

- **In een video laat Rene de auto zien**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 2:64 wat ik normaal op de mail zou zetten, dus... ik heb gezien dat u interesse heeft. Ik heb gezien dat u...

- **Klanten herkennen een verkoper van de video**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 3:69 Naja, natuurlijk herkennen ze je. Ik heb de klant natuurlijk nog nooit gezien. Er komen zat klanten...

🗣️ 4:51 k merk gewoon dat mensen als ze binnenkomen, gelijk je al kennen van die video. Nou Tijdwinst, wat j...

🗣️ 4:74 a dingen die wel vaak tegenkomen zijn gewoon dat mensen binnenkomen en dat jou al kennen en dat hee...

- **Klanten reageren op opties na het zien van een video**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 3:68 Dan krijg je "fijn dat die optie erop zit of..."

- **Met een video geef je de klant het idee dat hij meer aandacht krijgt**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 4:54 En je geeft een klant ook weer. Als je dan denkt... van die klant heeft twee, drie auto's op het oog....

- **Met een video kan een verkoper zichzelf en de auto laten zien**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 4:46 Uhm...Dus ik, ik, ik uhm, ik denk dat een klant een klant nieuwsgierig altijd is, van hé, ik stuur iet...

● **Steeds meer bedrijven gebruiken video**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 3:35 Het wordt wel steeds meer. Uhm... Het wordt steeds meer, het wordt wel waarschijnlijk steeds meer twee...

● **Verkopers zetten video in om de klant te laten zien dat ze moeite doet**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 1:105 Nou, niet zo zeer sympathiek, niet laten zien hoe sympathiek ik ben, maar sympathie wekken. Zo van h...

🗣️ 1:107 Meeste komt toch bij sympathie uit. Ze krijgen het gevoel dat je voor ze werkt, dat je iets voor ze...

● **Video geeft extra info aan de klant**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 2:66 In beide gevallen, want ik kan al verder inventariseren.

● **Video geeft openheid**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 4:44 Ja, uhm... ja de video wat ik nu zeg... persoonlijk, ja, vertrouwen, ja, openheid. Dat is het zo'n beetje...

● **Video helpt de klant bij zijn beeldvorming**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 4:53 En voor de klant, is dat hij, dat hij een aardig beeld krijg van wat 'ie naar zoekt.

● **Video zorgt ervoor dat een klant het idee heeft dat de verkoper moeite doet**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 2:72 B Is dat dan voor die klant, dat hij zich speciaal voelt bij jou? Of is dat dat 'ie... R Ja, ja. B ... h...

🗣️ 3:67 Ja, ja, ja hoor, sowieso op het filmpje, dus dat je een filmpje gestuurd hebt, dat je daar de tijd v...

● **Video zorgt ervoor dat een klant zich speciaal voelt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 2:72 B Is dat dan voor die klant, dat hij zich speciaal voelt bij jou? Of is dat dat 'ie... R Ja, ja. B ... h...

---

### 📦 Voordelen van video voor de verkoper

#### 51 Codes:

- **De online presentatie van Saludem is professioneel**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 4:56 Gewoon op hoe je dat gepresenteerd krijgt online.

- **Een klant vindt professionaliteit belangrijk**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 4:55 Nou ja, ik zou dat wel belangrijk vinden dat uhm... Dat je uhm... Ik bedoel, je praat over een boel geld...

- **Een video komt professioneel over**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 4:54 En je geeft een klant ook weer. Als je dan denkt... van die klant heeft twee, drie auto's op het oog....

- **Er wordt leuk op eerste-contact-video gereageerd**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 2:52 Ik weet niet of je dat gehoord hebt. Maar met filmpjes... Ik heb zoveel reacties op filmpjes. Superleu...

- **Hendrik presenteert zichzelf eventjes kort in een video**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 4:64 Mezelf eventjes kort van, van m'n naam, gefeliciteerd jullie auto is binnengekomen.

- **Hoe vaak een video wordt bekeken kan een indicatie zijn van de fase in het koopproces waarin de klacht zich bevind**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 3:70 B Verteld dat jou ook nog wat, als 'ie 'm vaak kijken? Wat haal jij daaruit? T Ja toch wel dat de kl...

- **In een video benoemt Rene de inruil**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 2:64 wat ik normaal op de mail zou zetten, dus... ik heb gezien dat u interesse heeft. Ik heb gezien dat u...

- **In een video doet Rene een call-to-action**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:64 wat ik normaal op de mail zou zetten, dus... ik heb gezien dat u interesse heeft. Ik heb gezien dat u...

- **In een video haalt Rene de interesse van de klant aan**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:64 wat ik normaal op de mail zou zetten, dus... ik heb gezien dat u interesse heeft. Ik heb gezien dat u...

- **In een video is precieze woordkeuze minder belangrijk dan in e-mail**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:51 k merk gewoon dat mensen als ze binnenkomen, gelijk je al kennen van die video. Nou Tijdwinst, wat j...

- **In een video kun je enthousiasme tonen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:70 Waarin je mij enthousiast zien zijn over het product

- **In een video stelt Rene zichzelf voor**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:64 wat ik normaal op de mail zou zetten, dus... ik heb gezien dat u interesse heeft. Ik heb gezien dat u...

- **Klanten kijken vooruit naar het aanschaffen van een nieuwe auto**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:79 "yes, ik mag een nieuwe auto uitzoeken, enthousiast."

- **Klanten reageren leuk op een persoonlijke boodschap**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:45 Ja, ja goed, ik weet niet of een klant natuurlijk. Ja, ik, ik, wat ik zeg, ik doe het nu twee jaar,...

🗨️ 4:73 Maar wat mij het allermeeft is bijgebleven is toch een keer een video terugkregen van een klant. B E...

- **Klanten vinden het krijgen van een video leuk**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:36 Ik durft echt te zeggen dat dat nou dat 90% vind het gewoon echt heel leuk.

- **Klanten worden ambassadeurs door hun video te delen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:110 op het moment dat jij bij mij een auto koopt en ik maak een videotje, dan zeg jij kijk dit is 'm ge...

- **Mensen reageren enthousiast op video**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:27 Je gebruikt het en de mensen reageren super enthousiast

- **Mensen vinden een sneak preview leuk**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:66 Kijk mensen vinden dat wel leuk.

- **Met video kun je contact krijgen met de klant, ook al neemt hij de telefoon niet op**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:44 Kijk is natuurlijk een prachtig middel. Heel veel mensen nemen de telefoon niet op, en op het moment...

- **Met video kun je de verwachtingen van een klant overtreffen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:59 En hier, kun je de klant weer overtreffen. Want je kunt 'm bellen en zeggen "hallo, uw auto staat kl...

- **Met video kun je dichter bij de mensen komen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:4 Ja dat is dus die verandering... naar online. Hé, dus dat... die video's zijn natuurlijk al een heel stu...

- **Met video kun je een klant enthousiast maken**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:59 En hier, kun je de klant weer overtreffen. Want je kunt 'm bellen en zeggen "hallo, uw auto staat kl...

- **Met video kun je informatie geven die je in een mail niet snel zou geven**  
**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es  
**Quotations:**  
🗨 2:62 Maar ik geef dus extra info, die ik normaal niet zo snel zou geven... via de mail.
  
- **Na aankoop kan een klant bijna niet wachten tot aflevering**  
**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es  
**Quotations:**  
🗨 1:92 En de klant ja, die heeft z'n keuze gemaakt. Het geld is bewijs van spreken overgemaakt. Dus die kan...
  
- **Na de verkoop is een klant blij**  
**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es  
**Quotations:**  
🗨 1:77 En daarna is het alleen maar euforie.
  
- **Online kun je d.m.v. video distantieren**  
**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es  
**Quotations:**  
🗨 3:33 Want je kan er, daar met een video, kun je daar echt een verschil maken  
🗨 4:54 En je geeft een klant ook weer. Als je dan denkt... van die klant heeft twee, drie auto's op het oog....
  
- **Sneak preview video's worden veel bekeken en doorgestuurd**  
**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es  
**Quotations:**  
🗨 4:65 Ik zie dat dat video's zij die hel veel bekeken worden en doorgestuurd worden.
  
- **Sommige klanten reageren niet of nauwelijks op een video**  
**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es  
**Quotations:**  
🗨 1:35 Je hebt ook klanten die op een video niet of nauwelijks reageren
  
- **Tijdens het voorinformer kan je je door middel van video distancieren**  
**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es  
**Quotations:**  
🗨 2:58 Hier, in de eerste fase, in het voor informeren, kun je ze al triggeren, daar kun je jezelf al dista...
  
- **Tim bedankt voor de interesse**  
**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es  
**Quotations:**  
🗨 3:42 Bedankt voor de interesse.



- **Tim gebruikt een sneak preview om een klant warm te maken voor aflevering**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:52 Uhm... klant warm maken voor aflevering.

- **Tim gebruikt video om de kans op reactie van de klant te vergroten**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:37 "Is de auto er nog" kreeg gisteren een lead binnen, is deze auto... is deze Octavia nog aanwezig. Mene...

- **Tim gebruikt video om de klant uit te nodigen voor een bezoek**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:38 Naja, ik geef antwoord op zijn vraag, dat 'ie er nog is. En dat meneer van harte welkom heet in onze...

- **Tim geeft in een video antwoord op de vraag**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:43 En uhm... dan antwoord geven op de vraag.

- **Tim noemt de naam van de klant in een video**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:41 bedankt voor de interesse, altijd de naam erin zeggen, van de klant

- **Tim stelt zich voor in een video**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:39 Ja tuurlijk, ja aan het begin, dat is het eerste wat je doet.

- **Tim verteld niet over het bedrijf of over zichzelf**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:40 B En vertel je dan nog meer, over het bedrijf of over jezelf, of over... gewoon... T Zou wel kunnen, maa...

- **Valentijn gebruikt video om een band te creëren**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:109 Oh, uhm, de sfeer creëren, dus proberen echt iemand enthousiast te maken waarom die nou bij mij moet...

- **Valentijn gebruikt video om een bepaalde sfeer te creëren**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:109 Oh, uhm, de sfeer creëren, dus proberen echt iemand enthousiast te maken waarom die nou bij mij moet...

- **Valentijn gebruikt video om iemand enthousiast te maken**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:109 Oh, uhm, de sfeer creëren, dus proberen echt iemand enthousiast te maken waarom die nou bij mij moet...

- **Valentijn gebruikt video voor het zachte deel van het contact.**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:108 Nou voornamelijk gebruik ik m'n video's voor het zachte deel van het hele contact.

- **Valentijn maakt klanten warm voor aflevering**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:91 Wij als dealer, of ik als verkoper, probeer iemand echt warm te maken voor de aflevering. Door midde...

- **Salutem helpt bij het persoonlijk maken**

**Created:** 6/2/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:26 Hoe ik het doe is onder andere met Salutem.

🗨 3:36 Kijk, op een gegeven moment moet je toch iets creëren dat mensen, noem ik het toch gunning, richting...

- **Verkopers gebruiken video om zich te differentiëren van andere dealers**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:109 Oh, uhm, de sfeer creëren, dus proberen echt iemand enthousiast te maken waarom die nou bij mij moet...

🗨 2:69 Nou dat ie, dat o het moment dat je op vijf auto's regeert dat je van vijf klanten, van vier klanten...

🗨 4:54 En je geeft een klant ook weer. Als je dan denkt... van die klant heeft twee, drie auto's op het oog....

- **Video helpt een verkoper met inventariseren**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:66 In beide gevallen, want ik kan al verder inventariseren.

- **Video is persoonlijk**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:44 Ja, uhm... ja de video wat ik nu zeg... persoonlijk, ja, vertrouwen, ja, openheid. Dat is het zo'n beetje...

- **Video is uniek**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:52 H Ja, uhm... En uhm, uniek. B Als in; andere doen het niet, bedoel je? H Huh? B Bedoel je uniek als i...

- **Video stelt een verkoper in staat persoonlijk contact te hebben wanneer er niet direct wordt gecommuniceerd**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:34 Dat je daar met een eerst belt... Als je ze niet aan de telefoon krijgt een filmpje stuurt... met jeze...

- **Video wekt vertrouwen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:44 Ja, uhm... ja de video wat ik nu zeg... persoonlijk, ja, vertrouwen, ja, openheid. Dat is het zo'n beetje...  
🗨 4:72 Die man heb ik dus pas voor het eerst gezien, uhm... hier in de showroom, bij aflevering. Had hij het...

- **Video wekt vertrouwen door bewijs te leveren**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:47 Dat gebeurt heel simpel. Dat je gewoon laat zien. Ook al zit er een plekje op die auto. Of een klein...

- **Video zorgt voor een snellere klik met de klant**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:50 Ja, ik zou dan puur een beetje denken van, uhm... als dealer is dat, dat je sneller een klik hebt me...

---

## 📦 Voorraad auto's en occasions zijn uniek en concurreren op prijs/product

**6 Codes:**

- **Een gebruikte auto is uniek**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:71 Een gebruikte auto is die auto specifiek die auto die mensen zoeken. En een nieuwe auto kunnen ze ov...

- **Een specifieke (voorraad)auto kan een reden zijn om naar een ver autobedrijf te reizen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:35 Ja, ja, dat kan zijn natuurlijk omdat ze per se die auto aanspreekt. Dat ze die... dat die hier staat....

- **Online worden voorraadauto's geadverteerd met foto en prijs**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:72 Ik adverteer overal, ook gewoon met de auto zelf. Als ik adverteer... Wij adverteren... Hier, dit advert...

- **Op voorraadauto's lopen acties.**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:73 Kijk, op voorraadauto's hebben we altijd acties lopen, daarmee zijn we de goedkoopste. Dan bestel je...

- **Tim concurreert sterk op prijs**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:66 B Heb je het idee dat jullie hier heel erg op prijs concurreren? T Sowieso zijn wij de goedkoopste S...

- **Voorraadauto's bestel je niet**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:73 Kijk, op voorraadauto's hebben we altijd acties lopen, daarmee zijn we de goedkoopste. Dan bestel je...

---

## No code group

**14 Codes:**

- **Als een happy-call geen verplichting was, zou Tim het niet doen**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:53 Happy call, dat doe ik maar van dit, dit moet. Daar heb ik geen doel bij. Dat is iets dat verplicht...

- **De automarkt wordt veel meer digitaal**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:75 Ja, veel meer digitaal.

- **Digitaal contact moet tot gunning leiden waarbij de klant de verkoper bezoekt**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:36 Kijk, op een gegeven moment moet je toch iets creëren dat mensen, noem ik het toch gunning, richting...

- **Door het internet komen er minder klanten in de showroom**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:37 Nou, het heeft voors en tegens; door het internet heb je veel minder loop in je showroom, je hebt ve...

☞ 3:30 Tegenwoordig komen mensen natuurlijk minder snel in de showroom. Omdat ze alles online al...

☞ 4:5 De grote uitdaging is voor ons... als... voor... als ik in mijn taak ga kijken... kijk uhm... nou neem een dat...

- **Door voorbereiding van een verkoop gebeurd online**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:87 De voorbereiding. Ja, voorinventarisatie.

- **Een groep klanten bezoekt direct de showroom**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:62 we hebben twee stromingen; de digitale stroom, die krijgen we dus via onhoorbaar binnen, dat zijn du...

- **Een groep klanten komt digitaal in contact**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:62 we hebben twee stromingen; de digitale stroom, die krijgen we dus via onhoorbaar binnen, dat zijn du...

- **Een happy-call is een verplichting**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:53 Happy call, dat doe ik maar van dit, dit moet. Daar heb ik geen doel bij. Dat is iets dat verplicht...

- **Een klant is nieuwsgierig naar de auto en de verkoper**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:46 Uhm...Dus ik, ik, ik uhm, ik denk dat een klant een klant nieuwsgierig altijd is, van hé, ik stuur iet...

- **Een video geeft een ander beeld dan een foto**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/8/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 2:61 Nouja, je kunt een foto... biedt een anders beeld... van een auto... als een filmpje.

- **Hendrik linkt bij een Saludem video naar de recenties of geschiedenis van zijn bedrijf**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:60 Naja, goed je hebt natuurlijk de mogelijkheid om, om daar de mogelijkheid om een linkje in te voeren...

- **Klanten lijken soms geen informatie te willen ontvangen**

**Created:** 6/6/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:71 k bedoel, je doet toch de moeite om iets in te sturen. Om je gegevens achter te laten. Soms zo van 0...

- **Online adverteren is een belangrijke taak voor een verkoper**

**Created:** 6/7/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 3:72 Ik adverteer overal, ook gewoon met de auto zelf. Als ik adverteer... Wij adverteren... Hier, dit advert...

- **Op internet kan een bedrijf beperkt iets over zichzelf vertellen**

**Created:** 6/8/17 by Bart van Es, **Modified:** 6/9/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 4:31 Dat kan zijn beoordelingen, kan zijn dat we... de klanttevredenheid-award gewonnen hebben. Ja, dat soo...

# ATLAS.ti Report

## Paratus Aftersales

### Codes grouped by Smart codes

Report created by Bart van Es on Jul 7, 2017

---

#### Codes (155)

##### 155 Codes:

- **(B2B) klanten waarderen een persoonlijke band**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:10 Uhm... voetballen, sporten, privé, kinderen, ect, ect. Inderdaad in de breedste zin van het woord zoda...

**Groups:**

⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Klantrelatie tot kennis

- **Als je een klant kent kun je erkenning en gunning opbouwen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:25 En als je verder, ja, weet je meer van de klant weet, tuurlijk het is altijd interessant om meer te...

**Groups:**

⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Relatie bouw je over tijd (ervaring + contact)

- **Autobedrijven hebben een slechte reputatie**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:43 Je geeft ook weer wat meer vertrouwen daarin. Je verzint geen reparaties. Het garagebedrijf staat to...

**Groups:**

⊞ A. RQ4: Barriers ⊞ RQ4: Wantrouwen in werkplaats door reputatie

- **B2B klanten hebben nul kennis**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:1 Weinig, interesseert ze ook heel weinig hoor. Ze willen ontzorgd worden. Ze weten vaak nog wel hun k...

**Groups:**

⊞ A. RQ2: Kennisniveau ⊞ RQ2: Weinig kennis, behalve puristen

- **B2B klanten vinden snelheid belangrijker dan prijs**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:2 Bedrijfswagens mensen zijn over het algemeen niet geïnteresseerd in prijzen. B Niet geïnteresseerd i...

**Groups:**

⊖ Z. Insignificant others

**● B2B klanten willen volledig ontzorgd worden**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:1 Weinig, interesseert ze ook heel weinig hoor. Ze willen ontzorgd worden. Ze weten vaak nog wel hun k...

**Groups:**

⊖ A. RQ1: Rol van de SA ⊖ RQ1: Relatie -> vertrouwen -> verkoop

**● Bandenprijzen worden soms vergeleken (makkelijk vergelijken)**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:33 Heb ik alleen weleens met banden? B Alleen met banden? A Of... of hele grote reparaties, dat ze even n...

☞ 5:8 Het wordt de huidige tijd wordt het steeds moeilijker om bijvoorbeeld een band te verkopen. Je typt...

**Groups:**

⊖ A. RQ2: Kennisniveau ⊖ RQ2: Klanten vergelijken prijzen - pakketten makkelijk - meerwerk moeilijk

**● Bij nieuwe klanten krijgt de auto bij binnenkomst iets meer aandacht**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:58 Bij nieuwe klanten proberen we het wel even vaak. Want die auto ken je niet. En om discussie achter...

**Groups:**

⊖ Z. Insignificant others

**● De auto (techniek, elektronica) is soms onvoorspelbaar**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:11 Over het algemeen hebben ze wel realistische eisen. En soms, ja, too much maar dat, uhm, je hebt het...

**Groups:**

⊖ Z. Insignificant others

**● De importeur/het merk leidt het aftersales proces**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:25 Uhm... We zijn met Citroën best ver in dat soort. In die plannen, in de stappen doorlopen met een klan...



🗨️ 1:57 In hoeverre worden al die processen eigenlijk gedictieerd door Citroën? Of worden die uhm... A Veel B J...

**Groups:**

🗨️ A. RQ6: AS-proces 🗨️ RQ6: Vanuit de importeur vast AS-proces maar moet persoonlijk blijven

● **De markt is prijsgevoelig**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:59 Eigenlijk altijd wel een beetje hetzelfde. Het is alleen zo dat vanuit de fabrikant zijn ze nu uhm.....

**Groups:**

🗨️ A. RQ2: Kennisniveau 🗨️ RQ2: Klanten vergelijken prijzen - pakketten makkelijk - meerwerk moeilijk

● **Door een klant goed te behandelen bouw je een relatie op, dat leidt tot gunfactor (en loyaliteit)**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:32 Verstand van zaken, kennis, productkennis en dan uhm, eigenlijk uhm... dat ze weten dat ze vragen hebb...

🗨️ 2:33 Als je iets goed geregeld hebt of ze vinden je een fijne vent, dan komen ze altijd bij je terug. Ze...

**Groups:**

🗨️ A. RQ1: Rol van de SA 🗨️ RQ1: Relatie bouw je over tijd (ervaring + contact)

● **Door te vragen naar het leven en te refereren naar het verleden laat je zien dat je oprecht een relatie wilt opbouwen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:35 Uhm... naja, gebruik de middelen die je hebt. Ik bedoel, je mail, je telefoon, je WhatsApp, je kunt be...

**Groups:**

🗨️ A. RQ1: Rol van de SA 🗨️ RQ1: Relatie bouw je over tijd (ervaring + contact)

● **Door zichtbaarheid is het voor een SA makkelijker meerwerk verkoper**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:46 A En het is gewoon makkelijker verkopen. B Van extra werkzaamheden bedoel je dan? A Ja B En weet je...

🗨️ 4:10 Ja, dan hebben ze dan ten inzage. Op video is dat natuurlijk nog beter. Dan zetten wij ook de maten,...

🗨️ 4:21 Dat hij ook kan zien dat er een remblok versleten is, en dat die aan vervanging toe is. Of dat er ee...

🗨️ 5:20 Ja, komt er meerwerk uit kan de monteur dat goed vastleggen. En een klant, die snap het dan vaak ook...

🗨️ 5:21 Uhm... de onderliggende reden is dat we het de klant duidelijker kunnen maken. Sowieso bij meerwerk of...

**Groups:**

🔗 A. RQ5: gebruiksreden 🔗 RQ5: Noodzaak en zichtbaarheid tot verkoop meerwerk

- **Een aftersales proces zit goed in elkaar**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:22 Ja, ik denk dat dat niet zo zeer in het proces zit. Maar meer in de taken daar omheen en daarin zeg...

**Groups:**

🔗 A. RQ6: AS-proces 🔗 RQ6: Vanuit de importeur vast AS-proces maar moet persoonlijk blijven

- **Een band bouw je op over tijd**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:7 Uhm... En dat is ja, in de loop der jaren bouw je dat op. En het, het, gaat goed, en we hebben goede c...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Relatie bouw je over tijd (ervaring + contact)

- **Een barriere is het in contact komen met de juiste persoon**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:46 Uhm... Ja dat is bij het telefonisch contact. Doorkomen daarvan. Dus het, uiteindelijk het bereiken va...

**Groups:**

🔗 A. RQ4: Barriers 🔗 RQ4: Onderhoud is niet leuk (onzichtbaar en kost geld) daarvoor wil een klant geen moeite (afpraak en contact) doen

- **Een barriere is het maken van een afspraak (de moeite voor een niet-leuk iets)**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:50 Dat is helemaal niet erg onhoorbaar... maar ik denk dat het, het, het maken van de afspraak, dat de...

**Groups:**

🔗 A. RQ4: Barriers 🔗 RQ4: Onderhoud is niet leuk (onzichtbaar en kost geld) daarvoor wil een klant geen moeite (afpraak en contact) doen

- **Een KCC is onpersoonlijk**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:51 Ik vind het heel onpersoonlijk. Ik maak het bij andere bedrijven weleens mee als ik een afspraak wil...

**Groups:**

🔗 A. RQ6: AS-proces 🔗 RQ6: Vanuit de importeur vast AS-proces maar moet persoonlijk blijven

- **Een klachtbehandeling vraagt altijd voor een video**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:47 Uhm... Alles buiten de reguliere, afgesproken werkzaamheden om. Tenzij het een specifieke klacht is. D...

**Groups:**

🔗 A. RQ6: AS-proces 🔗 RQ6: Videotoepassingen

- **Een klant gunt de SA het werk en begrijpt wat de SA voor hem doet**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:13 Maar dat is ook niet leuk. Moet wel een beetje spannend blijven, moet wel een beetje uitdaging in zi...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Klantrelatie tot kennis

- **Een klant is kritisch**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:13 Maar dat is ook niet leuk. Moet wel een beetje spannend blijven, moet wel een beetje uitdaging in zi...

**Groups:**

🔗 A. RQ2: Kennisniveau 🔗 RQ2: Klanten vergelijken prijzen - pakketten makkelijk - meerwerk moeilijk

- **Een klant vertrouwt erop dat een SA ervoor zorgt dat alles goed komt met de auto**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:5 Nou goed, dat is de vertrouwensband die je hebt gecreëerd met je klant. Uhm... het, het, ze leveren de...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Relatie -> vertrouwen -> verkoop

- **Een klant waardeert uitleg, toelichting en meedenken bij het aangeven van reparaties**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:15 En dan... daar hou je geen klant mee over. B Kun je dat uitleggen? A Want het kan ook op een andere m...

🗨️ 2:24 Nou ja, zo van, gaat die man binnenkort op vakantie, of rijdt het er twee keer per jaar mee. Of, wee...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Activiteiten & kwaliteiten van een SA

- **Een Kwik-Fit (o.i.d.) is goedkoper**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:16 Als je het goed kunt onderbouwen wat een auto nodig heeft... Wij zijn niet altijd de goedkoopste. Hè,...

**Groups:**

🗳️ A. RQ2: Kennisniveau 🗳️ RQ2: Klanten vergelijken prijzen - pakketten makkelijk - meerwerk moeilijk

**• Een monteur gebruikt jargon, een SA kan dat vertalen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:3 Dus, dus al er een monteur die kan, kan een diagnose aan een auto, en die ziet... dat zie j op zon fil...

**Groups:**

🗳️ A. RQ1: Rol van de SA 🗳️ RQ1: Monteur vs. SA

**• Een monteur is 'ruw'**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:39 Ik vind het juist wel sterk dat de monteur het doen, dan betrek je die er ook bij, dat is gewoon een...

**Groups:**

🗳️ A. RQ1: Rol van de SA 🗳️ RQ1: Monteur vs. SA

**• Een monteur is geloofwaardiger dan een SA**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:46 A En het is gewoon makkelijker verkopen. B Van extra werkzaamheden bedoel je dan? A Ja B En weet je...

**Groups:**

🗳️ A. RQ1: Rol van de SA 🗳️ RQ1: Monteur vs. SA

**• Een monteur is niet commercieel**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:12 Uhm... de monteur bespreekt, ik bespreek er zelf niets in. De monteur bespreekt echt de technische sta...

**Groups:**

🗳️ A. RQ1: Rol van de SA 🗳️ RQ1: Monteur vs. SA

**• Een monteur kan met technische kennis aspecten toelichten en advies geven, dat is krachtig**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:41 En die klopt natuurlijk altijd wel, alleen soms kan een monteur dat net even, vanuit een technisch a...

🗨️ 4:7 En de monteur kan ook nog beslissen, van dit vind ik wel een video waard. Om iets toe te lichten. Da...

5:23 Duidelijke omschrijving, ook vanuit de monteur. Duidelijke, duidelijk, gewoon duidelijk zijn. Dat he...

**Groups:**

A. RQ1: Rol van de SA RQ1: Monteur vs. SA

• **Een monteur maakt een video en sleutelt echt zelf aan de auto**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

2:39 Ik vind het juist wel sterk dat de monteur het doen, dan betrek je die er ook bij, dat is gewoon een...

**Groups:**

A. RQ1: Rol van de SA RQ1: Monteur vs. SA

• **Een monteur spreekt vanuit monteursoogpunt**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

3:12 Uhm... de monteur bespreekt, ik bespreek er zelf niets in. De monteur bespreekt echt de technische sta...

**Groups:**

A. RQ1: Rol van de SA RQ1: Monteur vs. SA

• **Een monteur stelt zich buiten beeld voor**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

1:53 B Zijn er verder nog dingen? Stelt jullie monteur zich eigenlijk voor op het moment dat hij... A Ja, j...

1:54 Hij stept zich voor van joh 'ik ben Steven of ik ben Youri de monteur die vandaag aan uw auto werkt'...

2:50 Oooh, nee, nee, nee, dat gebeurd nu niet. Ja ik weet niet of dat wat toevoegt. Dan zou je krijgen va...

**Groups:**

Z. Insignificant others

• **Een monteur wordt als minder (niet) commercieel gezien.**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

1:47 Omdat ze toch denken dast de dat de man achter de balie een commerciële man is, die op targets staat...

3:16 Technische mensen aan het woord maken het niet-commercieel, oprecht. Monteurs zijn geen verkopers, i...

**Groups:**

A. RQ1: Rol van de SA RQ1: Monteur vs. SA

• **Een persoonlijk gesprek maakt de ervaring leuker voor een klant**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:39 Uhm... Attentiewaarde. Het is puur gewoon het strelen van het ego van de klant. Hè. Als je een leuk ge...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Klantrelatie tot kennis

● **Een persoonlijke band helpt bij vertrouwen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:11 Die hebben het vertrouwen dat wij ons werk goed doen. Die hebben het vertrouwen dat hij de beslissin...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Relatie -> vertrouwen -> verkoop

● **Een SA communiceert anders (met meer nuance) met de klant dan een monteur (feitelijk en zwart-wit)**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:2 Of het beter is weet ik niet. Aan de andere kant denk ik dat het belangrijk is, de wijzen van commun...

🗨️ 5:5 M Ik denk, ik denk als service adviseur kun je het makkelijk uitleggen aan een klant. Hè. Betere com...

🗨️ 5:12 Maar ook, uhm... omgang met klanten, communicatie met klant. Hoe je communicatie met klant.

🗨️ 5:36 Video toont de noodzaak aan; nuance tussen advies of noodzaak.

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Monteur vs. SA

● **Een SA denkt mee met de klant**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:12 Zodat je niet bij een klant binnenkomt : van uhm, nou uhm, dit, dit, dit moet. Je weet wat een klant r...

🗨️ 4:23 Maar je doet zelf niets met de video of jezelf er nog in doen. Maar maakt die video het dan wel pers...

🗨️ 5:5 M Ik denk, ik denk als service adviseur kun je het makkelijk uitleggen aan een klant. Hè. Betere com...

🗨️ 5:6 Ja, dat het een beetje uitstelt, dat je ook de kosten een beetje verspreid. B Dat is ook een beetje...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Activiteiten & kwaliteiten van een SA

● **Een SA geeft toelichting**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:17 Dan zeg ik, ja, dat durf ik niet te zeggen, dat zou je daar moeten vragen. Maar ik probeer er wel op...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Activiteiten & kwaliteiten van een SA

- **Een SA heeft een (bijna) persoonlijke band met klanten**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:7 Uhm... En dat is ja, in de loop der jaren bouw je dat op. En het, het, gaat goed, en we hebben goede c...

☞ 2:34 Als je iets goed geregeld hebt of ze vinden je een fijne vent, dan komen ze altijd bij je terug. Ze...

☞ 3:4 Proberen we onze klanten te kennen en te weten wat belangrijk is voor hem. Bij de ene klant is snelh...

☞ 3:5 Misschien ook wel op persoonlijk vlak. Een mooi voorbeeld is een wagenparkbeheerder van meerdere aut...

**Groups:**

⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Klantrelatie tot kennis

- **Een SA heeft een vertrouwensband met de klant**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:5 Nou goed, dat is de vertrouwensband die je hebt gecreëerd met je klant. Uhm... het, het, ze leveren de...

**Groups:**

⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Relatie -> vertrouwen -> verkoop

- **Een SA heeft ervaring**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:9 Uhm.... Ja, dat is tweeledig, dat heeft met een stukje ervaring te maken.

**Groups:**

⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Relatie -> vertrouwen -> verkoop

- **Een SA heeft technische kennis nodig**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:21 Uhm... ook eventueel zelf eraan gaan werken, in de werkplaats.

☞ 5:11 Toch wel kennis van techniek.

☞ 5:13 De jongens die ik hier aan de receptie heb zitten. Die komen ook... De een heeft ook stagegelopen hier...

**Groups:**

⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Activiteiten & kwaliteiten van een SA

- **Een SA heeft vele bezigheden**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:3 En ik doe ook alles. Ik doe niet alleen voor het onderhoud, voor de planning, maar in de verkoop hel...

**Groups:**

⊞ Z. Insignificant others

- **Een SA houdt klanten op de hoogte**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:27 En even op de hoogte gehouden worden

**Groups:**

🗨️ A. RQ1: Rol van de SA 🗨️ RQ1: Activiteiten & kwaliteiten van een SA

- **Een SA is commercieel**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:47 Omdat ze toch denken dat de man achter de balie een commerciële man is, die op targets staat...

🗨️ 2:11 Commercieel

🗨️ 5:7 Ja dat is toch de KTV, daar draait het tegenwoordig allemaal om. Uhm... ja, maar goed, het is ook.... Om...

**Groups:**

🗨️ A. RQ1: Rol van de SA 🗨️ RQ1: Interactie van SA naar klant

- **Een SA is een vast aanspreekpunt**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:1 Gezicht, vaste aanspreekpunt, uhm... vraagbaak, uhm... ik denk dat je ze dan wel even allemaal omvat. Va...

🗨️ 5:1 Ik ben eigenlijk manager aftersales. Dus ik val nu momenteel even in als service adviseur. Uhm... Ja.....

**Groups:**

🗨️ A. RQ1: Rol van de SA 🗨️ RQ1: Interactie van SA naar klant

- **Een SA is een vraagbaak**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:1 Gezicht, vaste aanspreekpunt, uhm... vraagbaak, uhm... ik denk dat je ze dan wel even allemaal omvat. Va...

**Groups:**

🗨️ A. RQ1: Rol van de SA 🗨️ RQ1: Interactie van SA naar klant

- **Een SA is empathisch**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:10 En met een stukje empathisch vermogen, inlevingsvermogen.

**Groups:**

🗨️ A. RQ1: Rol van de SA 🗨️ RQ1: Interactie van SA naar klant

- **Een SA is het gezicht van de zaak**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**



- ☞ 1:1 Uhm, het gezicht van de zaak
- ☞ 2:1 Gezicht, vaste aanspreekpunt, uhm... vraagbaak, uhm... ik denk dat je ze dan wel even allemaal omvat. Va...

**Groups:**

- ⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Interactie van SA naar klant

- **Een SA kan zelf ook sleutelen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 1:4 Sta ook te sleutelen als het druk is.

**Groups:**

- ⊞ Z. Insignificant others

- **Een SA maakt afspraken met de klant**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:5 En zorgen dat dat aan het einde van de rit conform afspraak en alles gewoon geregeld is. Dat die kla...
- ☞ 4:3 Nakomen wat ik beloof, heel belangrijk. En uhm... tsja, dat is eigenlijk wel het belangrijkste, als ik...
- ☞ 5:27 Dat is toch het... uhm... de contactmomenten met de klant. En uhm... en ik denk ook duidelijkheid in, in,...

**Groups:**

- ⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Interactie van SA naar klant

- **Een SA moet capabel zijn**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:31 Op het moment dat ze merken dat je ze of niet serieus neemt, of ze twijfelen aan je capaciteit, dan...

**Groups:**

- ⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Interactie van SA naar klant

- **Een SA moet consequent zijn**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:14 uhm... en, uhm... consequent zijn ook
- ☞ 3:7 Ik denk dat de klant gaat zeggen omdat wij onze klanten nakomen, duidelijke afspraken maken en nakom...
- ☞ 4:3 Nakomen wat ik beloof, heel belangrijk. En uhm... tsja, dat is eigenlijk wel het belangrijkste, als ik...
- ☞ 5:27 Dat is toch het... uhm... de contactmomenten met de klant. En uhm... en ik denk ook duidelijkheid in, in,...

**Groups:**

- ⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Interactie van SA naar klant

- **Een SA moet de klant begrijpen, dat begint met vragen en luisteren**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:13 Dus je moet uhm... goed begrijpen wat een klant wil, dat betekent, dat begint bij het goed luisteren,...
- ☞ 2:23 Uhm... Dat is sowieso, uhm, moet je daarop ingaan, dat er iemand zit aan je bureau en die heeft bepaal...
- ☞ 4:18 Ja, wat zijn verwachtingspatroon is. B Ja, en wat versta jij daaronder. T Ja, of hij verwacht dat di...

**Groups:**

- ⊖ A. RQ1: Rol van de SA ⊖ RQ1: Monteur vs. SA

**• Een SA moet een klant serieus nemen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:31 Op het moment dat ze merken dat je ze of niet serieus neemt, of ze twijfelen aan je capaciteit, dan...
- ☞ 4:20 Dat zijn klacht serieus wordt genomen, dat er een oplossing voor is, en dat het zichtbaar voor hem i...

**Groups:**

- ⊖ A. RQ1: Rol van de SA ⊖ RQ1: Relatie -> vertrouwen -> verkoop

**• Een SA moet flexibel zijn; hij moet kunnen omgaan met onverwachte gebeurtenissen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 1:19 Flexibiliteit. En niet een dag ik hetzelfde. Je kunt een hele dag gepland hebben en er hoeft maar ee...
- ☞ 1:24 Dus daar probeer dan in te spelen. Van joh, hoe kan ik dit nu op de beste manier oplossen van die kl...
- ☞ 2:12 Snel kunnen schakelen

**Groups:**

- ⊖ A. RQ1: Rol van de SA ⊖ RQ1: Monteur vs. SA

**• Een SA moet geld verdienen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 2:6 En, en, daaraan is natuurlijk dat je voor de winkel ook wel geld verdient. Je kunt wel alles weggeve...
- ☞ 5:7 Ja dat is toch de KTV, daar draait het tegenwoordig allemaal om. Uhm... ja, maar goed, het is ook.... Om...

**Groups:**

- ⊖ A. RQ1: Rol van de SA ⊖ RQ1: Interactie van SA naar klant

**• Een SA moet kunnen sleutelen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 1:21 Uhm... ook eventueel zelf eraan gaan werken, in de werkplaats.

**Groups:**

- ⊖ Z. Insignificant others

- **Een SA moet soms aanpassen aan de klant (een masker opzetten)**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:22 Toch altijd de klanten met het respect dat ze willen hebben behandelen. Ook al komt het soms niet ui...

☞ 2:29 Ja, daar moet je in kunnen aanpassen. Dus, dus, dus, uhm... nou... heb ik vrij, ik kan vrij makkelijk sc...

**Groups:**

⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Monteur vs. SA

- **Een SA moet weten wat belangrijk is voor de klant**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:4 Proberen we onze klanten te kennen en te weten wat belangrijk is voor hem. Bij de ene klant is snelh...

☞ 3:8 Van een nieuwe klant is het belangrijk om te weten, wat is zijn bedrijf, wat doet zijn bedrijf, wat...

☞ 4:18 Ja, wat zijn verwachtingspatroon is. B Ja, en wat versta jij daaronder. T Ja, of hij verwacht dat di...

**Groups:**

⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Klantrelatie tot kennis

- **Een SA moet zijn klanten kennen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:20 De klantenkennis... Je klanten kennen.

☞ 2:15 Maar uiteindelijk doordat je je klant gaat kennen, als je hier wat langer zit. Dan weet je op een ge...

☞ 3:4 Proberen we onze klanten te kennen en te weten wat belangrijk is voor hem. Bij de ene klant is snelh...

☞ 3:8 Van een nieuwe klant is het belangrijk om te weten, wat is zijn bedrijf, wat doet zijn bedrijf, wat...

☞ 4:25 Ja, het is hier al zo groot, en mensen die worden, die komen hier binnen en moeten zo nu al helemaal...

**Groups:**

⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Klantrelatie tot kennis

- **Een SA neemt tijd en gebruik mee in zijn advies**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:12 Zodat je niet bij een klant binnenkomt van uhm, nou uhm, dit, dit, dit moet. Je weet wat een klant r...

☞ 5:5 M Ik denk, ik denk als service adviseur kun je het makkelijk uitleggen aan een klant. Hè. Betere com...

☞ 5:6 Ja, dat het een beetje uitstelt, dat je ook de kosten een beetje verspreid. B Dat is ook een beetje...

**Groups:**

⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Activiteiten & kwaliteiten van een SA

- **Een SA probeert de verwachting te overtreffen**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:5 Gewassen en wel. Proberen de klantverwachting te overtreffen. Dat is niet makkelijk maar... En zo'n fi...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Activiteiten & kwaliteiten van een SA

● **Een SA probeert te onderscheiden op service**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:3 We proberen heel erg onderscheidend te zijn door hele goede service te leveren.

☞ 5:9 Dat we goede service leveren.

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Activiteiten & kwaliteiten van een SA

● **Een SA regelt alles wat de klant wil met zijn auto**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:4 Klant tevredenstellen. Dus uhm... zorgen dat uhm.... Begint bij uhm... gewoon zorgen dat een klant met zij...

☞ 2:28 Ik kom gewoon m'n auto brengen en je moet gewoon zorgen dat je het regelt. Dan kun je alles doen met...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Relatie -> vertrouwen -> verkoop

● **Een SA streeft voor een hoge KTV**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:4 Om de KTV uiteraard hoog te houden. Wij zijn al jaren bij de top 3 van Nederland. En om, om gewoon t...

☞ 5:7 Ja dat is toch de KTV, daar draait het tegenwoordig allemaal om. Uhm... ja, maar goed, het is ook.... Om...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Activiteiten & kwaliteiten van een SA

● **Een SA vertaalt de klachten naar de monteur (en zorgt dat deze goed kan doorwerken)**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:6 En ik vertaal de klant klacht naar de, naar de monteur toe.

☞ 5:1 Ik ben eigenlijk manager aftersales. Dus ik val nu momenteel even in als service adviseur. Uhm... Ja.....

☞ 5:3 Qua onderhoud dan. Dus zorgen dat dat optimaal op de werkkorder heb staan, zorgen dat je de onderdele...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Monteur vs. SA

- **Een SA vraagt alles wat hij wil weten (en niet al weet) aan de klant, dat wordt gewaardeerd**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:35 Ik ben vrij brutaal. Maar dat komt omdat je je klant ook goed kent. Dan durf je met een grapje ook v...

☞ 4:18 Ja, wat zijn verwachtingspatroon is. B Ja, en wat versta jij daaronder. T Ja, of hij verwacht dat di...

**Groups:**

⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Klantrelatie tot kennis

- **Een SA weet al veel over de klant en zijn auto (benodigd onderhoud)**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:31 Ja, natuurlijk. Uhm... Ja, als een klant nu contact met jou opneemt he... Wat weet hij dan allemaal al? We...

☞ 5:2 Maar ook dat uhm.... Dat vooraf al gekeken is in de historie. Klant bent op voor een afspraak... Klanten...

☞ 5:4 Dus remmen wel. Als een klant bijvoorbeeld een paar maanden geleden is geweest. En had toen nog 1000...

**Groups:**

⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Klantrelatie tot kennis

- **Een SA weet veel over de auto vanuit de onderhoudshistorie**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:32 Zetten we die herinnering wel op de factuur. Maar de klant is het vaak vergeten. Maar ik kijk in de...

☞ 5:2 Maar ook dat uhm.... Dat vooraf al gekeken is in de historie. Klant bent op voor een afspraak... Klanten...

☞ 5:4 Dus remmen wel. Als een klant bijvoorbeeld een paar maanden geleden is geweest. En had toen nog 1000...

**Groups:**

⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Klantrelatie tot kennis

- **Een SA wil goed personeel om klanten snel en goed te helpen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:6 En we proberen uiteraard om de beste te zijn in het vak wat we doen. De monteurs heel goed... hoogopge...

**Groups:**

⊞ Z. Insignificant others

- **Een SA ziet vertrouwen als een belangrijk voordeel van video**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:48 Mooi, die factor vertrouwen. Die zal je wel vaker tegenkomen?

**Groups:**

🔗 A. RQ3: Video voordelen 🔗 RQ3: Video - dealer voordelen

● **Een SA zorgt dat een klant het juiste gevoel krijgt bij de onderhoudskosten**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:2 Of het beter is weet ik niet. Aan de andere kant denk ik dat het belangrijk is, de wijzen van commun...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Interactie van SA naar klant

● **Een SA zorgt ervoor dat de auto op tijd klaar is, en 'goed' is**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:9 Dat alles op tijd klaar is en goed is  
🗨️ 2:5 En zorgen dat dat aan het einde van de rit conform afspraak en alles gewoon geregeld is. Dat die kla...  
🗨️ 4:18 Ja, wat zijn verwachtingspatroon is. B Ja, en wat versta jij daaronder. T Ja, of hij verwacht dat di...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Relatie -> vertrouwen -> verkoop

● **Een video wordt soms niet gestuurd omdat aspecten verkeerd/erger verwoord zijn (dan nodig)**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:52 en soms stuur ik daarom een filmpje ook niet... B Daarom stuur je soms een filmpje niet? J Omdat bepa...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Monteur vs. SA

● **Elke klant is uniek (geen nummer)**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:24 Dus dat vind ik wel belangrijk. Gevoel niet dat ze een nummer hebben.  
🗨️ 4:26 Op een video kan een klant toekomstige kosten zijn waardoor hij vooruit kan denken (en de dealer mee...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Klantrelatie tot kennis

● **Extra/onbesproken dingen zijn een belangrijke reden voor video**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:47 Uhm... Alles buiten de reguliere, afgesproken werkzaamheden om. Tenzij het een specifieke klacht is. D...

**Groups:**

🔗 A. RQ6: AS-proces 🔗 RQ6: Videotoepassingen

- **Geef in een video specificaties aan**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:10 Ja, dan hebben ze dan ten inzage. Op video is dat natuurlijk nog beter. Dan zetten wij ook de maten,...

**Groups:**

🔗 A. RQ5: gebruiksreden 🔗 RQ5: Noodzaak en zichtbaarheid tot verkoop meerwerk

- **Gemak (One-stop-shopping) is reden een reden voor gunning**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:17 One-stop-shopping?

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Klantrelatie tot kennis

- **Goede onderbouwing leidt tot gunning**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:16 Als je het goed kunt onderbouwen wat een auto nodig heeft... Wij zijn niet altijd de goedkoopste. Hè,...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Klantrelatie tot kennis

- **Het aftersalesproces moet persoonlijk zijn/blijven**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:29 B Nu vind je het ook belangrijk hoor ik, dat je, dat die persoonlijkheid erin blijft zitten?

A Ja, j...

☞ 2:34 Als je iets goed geregeld hebt of ze vinden je een fijne vent, dan komen ze altijd bij je terug. Ze...

**Groups:**

🔗 A. RQ6: AS-proces 🔗 RQ6: Vanuit de importeur vast AS-proces maar moet persoonlijk blijven

- **Het is fijn als een klant snel akkoord gaat**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:7 Ja, kijk, tuurlijk is het lekker als een man geen, niet te moeilijke vragen stelt, en makkelijk, sne...

**Groups:**

🔗 A. RQ6: AS-proces 🔗 RQ6: Reactietijd (klant) kost dealer geld (stilstaan)

- **Het is makkelijk om alle problemen aan een auto te benoemen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:14 Ja, want het is heel makkelijk om een auto helemaal stuk te schrijven zagezegd.

**Groups:**

🔒 A. RQ1: Rol van de SA 🔒 RQ1: Activiteiten & kwaliteiten van een SA

• **Het merk (met imago) en uitstraling van het gebouw kunnen barrières zijn voor een klant**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 5:26 Ja, ik denk toch ook een beetje de naam van BMW, duur. Misschien ook een beetje de uitstraling van h...

**Groups:**

🔒 A. RQ4: Barriers 🔒 RQ4: Wantrouwen in werkplaats door reputatie

• **Het proces digitaliseren gaat ten koste van de persoonlijkheid**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:28 Nee... Eigenlijk... nee, jemig. Nee dan ga je onpersoonlijk worden. Als je dingen heel erg gaat digitali...

**Groups:**

🔒 A. RQ6: AS-proces 🔒 RQ6: Vanuit de importeur vast AS-proces maar moet persoonlijk blijven

• **Importeursregels voor het aftersales proces zijn niet altijd realistisch**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:57 In hoeverre worden al die processen eigenlijk gedictieerd door Citroën? Of worden die uhm... A Veel B J...

**Groups:**

🔒 A. RQ6: AS-proces 🔒 RQ6: Vanuit de importeur vast AS-proces maar moet persoonlijk blijven

• **In een klein bedrijf staan taken minder vast**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:3 En ik doe ook alles. Ik doe niet alleen voor het onderhoud, voor de planning, maar in de verkoop hel...

**Groups:**

🔒 A. RQ1: Rol van de SA 🔒 RQ1: Activiteiten & kwaliteiten van een SA

• **In een video gebruikt met de vorm, functie, voordeel regel, dat leidt tot actie**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:48 Uhm... technische onderbouwing en uhm, uhm, technische onderbouwing en vorm, functie voordeel, die reg...

🗨️ 2:49 Dus, ok, dit is kapot, dat heeft deze functie, en het voordeel van het feit als het gemaakt is, hè....

🗨️ 4:20 Dat zijn klacht serieus wordt genomen, dat er een oplossing voor is, en dat het zichtbaar voor hem i...



**Groups:**

⊞ A. RQ5: gebruiksreden ⊞ RQ5: Noodzaak en zichtbaarheid tot verkoop meerwerk

● **Interactie met de klant is belangrijk (bijvoorbeeld overtuigen noodzaak van onderhoud)**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:24 Juist, dat is het gevaar! Plus, als die klant dan nee zegt... ja dan kun je ook niets pareren. Als je...

**Groups:**

⊞ A. RQ5: gebruiksreden ⊞ RQ5: Noodzaak en zichtbaarheid tot verkoop meerwerk

● **Klanten hebben hun bedenkingen door financiële aspecten**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:34 Mijn gevoel zegt over het algemeen financieel

**Groups:**

⊞ A. RQ2: Kennisniveau ⊞ RQ2: Klanten vergelijken prijzen - pakketten makkelijk - meerwerk moeilijk

● **Klanten hebben soms contact met de monteur**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:1 Ja! Wij doen ook vaak dat de klant meerijdt uhm... met de monteur, dat ze samen een proefrit gaan make...

☞ 5:17 Nee, in principe niet. Ja, kijk bij bepaalde klachten wel. Zijn bepaalde klachten, dan is het vaak d...

**Groups:**

⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Monteur vs. SA

● **Klanten hebben soms niet-realistische eisen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:11 Over het algemeen hebben ze wel realistische eisen. En soms, ja, too much maar dat, uhm, je hebt het...

☞ 1:23 Soms komen er klanten binnen, die zeggen, ik heb een probleem, ik wil nu geholpen worden. Kan niet....

**Groups:**

⊞ Z. Insignificant others

● **Klanten hebben vaak realistische eisen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:11 Over het algemeen hebben ze wel realistische eisen. En soms, ja, too much maar dat, uhm, je hebt het...

**Groups:**

⊞ Z. Insignificant others

- **Klanten kennen de SA**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:2 Veertien jaar in dezelfde functie, dus... alle klanten kennen mij

**Groups:**

⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Relatie bouw je over tijd (ervaring + contact)

- **Klanten kennen de SA door langdurig werkverband**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:2 Veertien jaar in dezelfde functie, dus... alle klanten kennen mij

**Groups:**

⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Relatie bouw je over tijd (ervaring + contact)

- **Klanten kiezen bedrijven waar ze zich op hun vlek voelen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:37 Het is een tijdje niet zo geweest heb ik het idee. En ik kiezen mensen weer bedrijven waar ze zich o...

**Groups:**

⊞ A. RQ1: Rol van de SA ⊞ RQ1: Klantrelatie tot kennis

- **Klanten reageren soms langzaam**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:55 Als de klant sneller reageert

**Groups:**

⊞ A. RQ6: AS-proces ⊞ RQ6: Reactietijd (klant) kost dealer geld (stilstaan)

- **Klanten vergelijken op prijs**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:17 Ja, er wordt vergeleken, dat gaat vaak op prijs.

☞ 4:16 T Jawel, maar ik probeer wel eerlijk te blijven. B Uhu, ja T Kijk, we hebben tegenwoordig allemaal a...

**Groups:**

⊞ A. RQ2: Kennisniveau ⊞ RQ2: Klanten vergelijken prijzen - pakketten makkelijk - meerwerk moeilijk

- **Klanten vinden het belangrijk te zien dat hun auto goed gemaakt wordt**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/5/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:38 Nou, de monteur niet zo zeer, het is meer dat ze het leuk vinden om hun eigen auto te zien, hun eige...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Relatie -> vertrouwen -> verkoop

- **Klanten vinden het leuk/interessant om hun auto (van onder) op video terug te zien**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:44 En de mensen vinden het toch wel erg leuk om hun eigen zuto op film terugte zien.

🗨️ 1:45 En de mensen vinden het toch wel erg leuk om hun eigenlijk auto op film terug te zien. En dan ook no...

🗨️ 2:38 Nou, de monteur niet zo zeer, het is meer dat ze het leuk vinden om hun eigen auto te zien, hun eige...

🗨️ 3:22 Uhm... Ik vind het beeld belangrijk om te onderkant te laten zien ook wat er goed is aan de auto. Dan...

🗨️ 5:28 Het valt een beetje samen bij een klant. Het is duidelijkheid in gebreke, maar ook het zich van de o...

**Groups:**

🔗 A. RQ3: Video voordelen 🔗 RQ3: Video - dealer voordelen

- **Klanten wantrouwen de werkplaats**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 5:25 M Er zijn toch klanten bij. Zo'n verbouwing van 2 miljoen, dat moet er toch ergens uitkomen. B Dat...

**Groups:**

🔗 A. RQ4: Barriers 🔗 RQ4: Wantrouwen in werkplaats door reputatie

- **Klanten weten vooraf (bij het maken van een afspraak) vrijwel niets**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:31 Ja, tuurlijk. Uhm... Ja, als een klant nu contact met jou opneemt he... Wat weet hij dan allemaal al? We...

🗨️ 2:16 Uhm... Veel, de meeste klanten en de, de Porsche puristen zeg maar, met name de 911 rijders, die uhm.....

🗨️ 4:12 Uhm... Weten ze wat voor onderhoud er nodig is? T Ja B Weten ze wat het kost? T Ja. In eerste instanti...

🗨️ 5:2 Maar ook dat uhm.... Dat vooraf al gekeken is in de historie. Klant bent op voor een afspraak... Klanten...

**Groups:**

🔗 A. RQ2: Kennisniveau 🔗 RQ2: Weinig kennis, behalve puristen

- **Klanten willen dat hun auto steeds sneller klaar is**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:10 Ja, ja, ja, ja, de factor tijd wordt steeds bepalender in het werk. Als je vroeger je auto naar de g...

**Groups:**

🔗 Z. Insignificant others

- **Klanten willen een SA als volwaardig persoon, op gelijk niveau, zodat ze zich serieus genomen voelen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:30 Mensen vinden het belangrijk dat ze met een volwaardig persoon aan tafel zitten, dus dat ze serieus...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Relatie bouw je over tijd (ervaring + contact)

- **Klanten zien een monteur als technisch specialist**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:2 Ja! Die hebben wij ook wel. Maar het idee dat ze met iemand praten met een overal aan. Technisch spe...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Monteur vs. SA

- **Klantkennis bouw je op over tijd**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:15 Maar uiteindelijk doordat je je klant gaat kennen, als je hier wat langer zit. Dan weet je op een ge...

☞ 3:9 Uhm... bij een bestaande klant moet je eigenlijk alleen maar klacht weten en van welke auto. Dan zorg...

☞ 4:25 Ja, het is hier al zo groot, en mensen die worden, die komen hier binnen en moeten zo nu al helemaal...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Relatie bouw je over tijd (ervaring + contact)

- **Kosten vooraf bespreken verhindert onverwachte kosten**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:27 Dat, dat, dat voorheen was dat nog weleens lastig, oh, he, een beurt van zevenhonderd euro. Dat wist...

☞ 4:15 Uhm... dan hoeft ik aan de balie, of aan het bureau straks, minder te doen, minder te ventileren, dan h...

☞ 5:15 B En bij die afspraak loop je werkorder door. M Loop je de werkorder door. Klant moet ook onderteken...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Interactie van SA naar klant

- **KTV voor loyaliteit, acceptatie en mond-op-mond reclame**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 5:10 Ja, wat betekent dat? Dat is toch KTV is toch dat de klant weer graag bij je terugkomt. En uhm... en d...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Relatie bouw je over tijd (ervaring + contact)

- **Meerwerk is moeilijk vergelijken (gebeurt soms wel)**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:19 Maar reparaties die naar aanleiding van een onderhoud komen, dat is was lastiger. Daar zullen sommig...

**Groups:**

🔗 A. RQ2: Kennisniveau 🔗 RQ2: Klanten vergelijken prijzen - pakketten makkelijk - meerwerk moeilijk

- **Meerwerk wordt vooraf overlegd (telefoon en/of video)**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:11 En als daar nog iets uit, bijvoorbeeld een onderhoudsbeurt nog iets uit komt. Dan bellen wij, wat de...

🗨️ 5:16 Ja duidelijk, uhm... en dan, dan ga je die auto maken. Blijkt er misschien meerwerk te zijn. Bel je di...

**Groups:**

🔗 A. RQ5: gebruiksreden 🔗 RQ5: Noodzaak en zichtbaarheid tot verkoop meerwerk

- **Met nieuwe klanten bouw je een relatie op door over meer dan de auto te praten**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:8 Ja... Die laat je in een warm bad thuiskomen. Die moet je, moet je, moet je inpakken. En dat, dat, dat...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Relatie bouw je over tijd (ervaring + contact)

- **Monteurs zijn 'gewoon' kundig (vanuit gaan)**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:51 Ik ga ervan uit dat het allemaal kunde mensen zijn.

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Monteur vs. SA

- **Onderhoud is niet leuk (volgens de meeste mensen)**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:49 Niet zo zeer door ons denk ik dan. Maar dat is vaak het moment van het dan komt dat moeten weer. Dat...

**Groups:**

🔗 A. RQ4: Barriers 🔗 RQ4: Onderhoud is niet leuk (onzichtbaar en kost geld) daarvoor wil een klant geen moeite (afspraak en contact) doen

- **Onderhoud kost geld en je merkt niet dat er iets is gebeurd**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:38 kijk, en auto wegbrengen voor onderhoud kost altijd geld. Je merkt niet dat er wat gedaan is, het is...

**Groups:**

⊖ A. RQ4: Barriers ⊖ RQ4: Onderhoud is niet leuk (onzichtbaar en kost geld) daarvoor wil een klant geen moeite (afspraak en contact) doen

● **Onderhoudsprijzen zijn gebaseerd op pakketten waarvan de prijzen bekend zijn**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:59 Eigenlijk altijd wel een beetje hetzelfde. Het is alleen zo dat vanuit de fabrikant zijn ze nu uhm.....

☞ 4:12 Uhm... Weten ze wat voor onderhoud er nodig is? T Ja B Weten ze wat het kost? T Ja. In eerste instanti...

☞ 4:13 Ja, daar zijn pakketten. Bijvoorbeeld een interieurfilter vervangen is €55,-. Dat zijn gewoon landel...

**Groups:**

⊖ A. RQ2: Kennisniveau ⊖ RQ2: Klanten vergelijken prijzen - pakketten makkelijk - meerwerk moeilijk

● **Persoonlijk contact wordt belangrijker**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:36 Dat wordt toch gewaardeerd, het persoonlijke contact, merk ik, is weer steeds belangrijker aan het w...

☞ 2:26 Gewoon, persoonlijk contact.

☞ 2:34 Als je iets goed geregeld hebt of ze vinden je een fijne vent, dan komen ze altijd bij je terug. Ze...

**Groups:**

⊖ A. RQ1: Rol van de SA ⊖ RQ1: Klantrelatie tot kennis

● **Porsche puristen weten veel van hun auto**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:16 Uhm... Veel, de meeste klanten en de, de Porsche puristen zeg maar, met name de 911 rijders, die uhm.....

**Groups:**

⊖ A. RQ2: Kennisniveau ⊖ RQ2: Weinig kennis, behalve puristen

● **Porsche rij je als meer dan vervoersmiddel**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:16 Uhm... Veel, de meeste klanten en de, de Porsche puristen zeg maar, met name de 911 rijders, die uhm.....

**Groups:**

⊖ Z. Insignificant others

- **Porscheklanten zijn divers en vragen andere benaderingen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:15 Maar uiteindelijk doordat je je klant gaat kennen, als je hier wat langer zit. Dan weet je op een ge...

**Groups:**

⊖ Z. Insignificant others

- **Prijzen van beurten ed. zijn vooraf makkelijk te vergelijken (dat wordt ook gedaan)**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:18 Uhm, dat kan vooraf, ja. Dat kan ook achteraf. Beetje afhankelijk van... kijk je hebt standaardtarieven...

☞ 4:14 Ja, precies, ja. Uhm... En, en, die weten ze dan ook bijvoorbeeld het prijsverschil tussen jou en de...

☞ 4:16 T Jawel, maar ik probeer wel eerlijk te blijven. B Uhu, ja T Kijk, we hebben tegenwoordig allemaal a...

**Groups:**

⊖ A. RQ2: Kennisniveau ⊖ RQ2: Klanten vergelijken prijzen - pakketten makkelijk - meerwerk moeilijk

- **Prijzen van grote reparaties worden soms overdacht, maar zijn moeilijk te vergelijken**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:33 Heb ik alleen weleens met banden? B Alleen met banden? A Of... of hele grote reparaties, dat ze even n...

**Groups:**

⊖ A. RQ2: Kennisniveau ⊖ RQ2: Klanten vergelijken prijzen - pakketten makkelijk - meerwerk moeilijk

- **Reactiesnelheid is belangrijk omdat de auto anders stilstaat**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:56 Dat is met die filmpjes. Je zegt het tegen een klant, of je informeert hem. Je kunt een filmpje verw...

☞ 2:8 he tuurlijk dat is altijd prettig, dat je snel kunt doorwerken

**Groups:**

⊖ A. RQ6: AS-proces ⊖ RQ6: Reactietijd (klant) kost dealer geld (stilstaan)

- **Sommige auto's stellen de SA in staat proactief contact op te nemen voor onderhoud**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 5:14 Niet altijd, kijk we tegenwoordig de huidige auto's die hebben een automatische call. Dus op het mom...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Interactie van SA naar klant

● **Tonen van voorbereiding geeft gevoel van aandacht**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 4:19 Bij voorbereiding al contacten geeft de klant inzicht in dat er veel gebeurt, daardoor hebben ze het...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Activiteiten & kwaliteiten van een SA

● **Transparantie; het laten zien waar een klant voor betaald, is belangrijk**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 2:20 ik bedoel dat vind ik ook belangrijk, dat je ze wel uitlegt wat je doet voor hetgeen waar ze voor mo...

🗣️ 2:36 Video maakt offerte transparant.

🗣️ 4:8 Dan maakt hij een video. En wij sturen die toe naar de klant. In eerste instantie filteren mij die....

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Interactie van SA naar klant

● **Vast proces: Afspraak - Benodigheden (voorbereiding) - Prijs (pakket) - Onderhoud - [Extra werk -> video + bespreken -> keuze klant -> Afronden] - Wassen (optioneel) - Ophalen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 1:26 Dus de klant belt. Je maakt een afspraak, je kijkt al wat hij nodig heeft, dat bespreek je al. Dan s...

🗣️ 2:21 Een aannname.... Nou het begint eigenlijk met het eerste contact, met een afspraak maken, voorbereiding...

**Groups:**

🔗 A. RQ6: AS-proces 🔗 RQ6: Vanuit de importeur vast AS-proces maar moet persoonlijk blijven

● **Verstand van zaken en (product) kennis helpt met het beantwoorden van vragen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 2:32 Verstand van zaken, kennis, productkennis en dan uhm, eigenlijk uhm... dat ze weten dat ze vragen hebb...

**Groups:**

🔗 A. RQ1: Rol van de SA 🔗 RQ1: Interactie van SA naar klant

● **Vertrouwen leidt tot gunning**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 1:18 Nou goed, het vertrouwen dat je gewerkt hebt, en dat je meedenkt met een klant, dan denkt 'ie van no...



**Groups:**

🔒 A. RQ1: Rol van de SA 🔒 RQ1: Relatie -> vertrouwen -> verkoop

**● Video behoeft geen interpretatie**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 3:13 Duidelijkheid is belangrijk om miscommunicatie te voorkomen. Duidelijker dan met een filmpje kun je...

**Groups:**

🔒 A. RQ3: Video voordelen 🔒 RQ3: Video - dealer voordelen

**● Video bij APK, onderhoud, grote reparaties en storingen/klachten**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 5:18 Nou dat is een hele makkelijk frequentie om te zeggen van we hebben nu een APK dus daar hangt altijd...

**Groups:**

🔒 A. RQ6: AS-proces 🔒 RQ6: Videotoepassingen

**● Video bouwt vertrouwen (bewijs)**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 1:43 Je geeft ook weer wat meer vertrouwen daarin. Je verzint geen reparaties. Het garagebedrijf staat to...

🗣️ 3:15 Openheid van zaken is belangrijk zodat de klant ons betrouwbaar gaat vinden, dat wij niets te verber...

🗣️ 3:19 Door een video wordt je meer betrokken bij de reparatie, door te zien weet je dat het klopt, dat gee...

**Groups:**

🔒 A. RQ3: Video voordelen 🔒 RQ3: Video - dealer voordelen

**● Video geeft bewijs**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 1:42 Een soort bewijs? A Ja... En je kunt ook een keer zichtbaar maken van wat we bedoelen. Als ik een klan...

🗣️ 2:42 Feitelijke onderbouwing, daar bedoel ik mee; het is bewijs dat het ook echt zo is, niet dat ik zomaa...

🗣️ 3:20 Betrouwbaar door laten zien laat geen reden voor discussie. Geen twijfel bij de klant door 'bewijs'.

🗣️ 4:9 En omdat hij kan zien dat dat remblok echt versleten is. Wij kunnen het wel zeggen en bellen van de...

🗣️ 4:21 Dat hij ook kan zien dat er een remblok versleten is, en dat die aan vervanging toe is. Of dat er ee...

🗣️ 5:25 M Er zijn toch klanten bij. Zo'n verbouwing van 2 miljoen, dat moet er toch ergens uitkomen. B Dat...

🗣️ 5:30 Met video kun je onderbouwen dat je het werk hebt uitgevoerd (richting klant of richting BMW als gar...

🗣️ 5:33 Vastleggen gebreken; i.v.m. (garantie) vragen achteraf. Het is bewijs dat je achteraf kunt terugzien...

**Groups:**

🔒 A. RQ3: Video voordelen 🔒 RQ3: Video - klant voordelen

● **Video geeft context**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:17 Inzicht is als openheid, geeft context.

**Groups:**

🔒 A. RQ3: Video voordelen 🔒 RQ3: Video - klant voordelen

● **Video heeft geen ruis**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:40 Uhm, naja, dan heb je geen ruis in ieder geval. Tussen wat je ziet en wat je communiceert. Ik bedoel...

**Groups:**

🔒 A. RQ3: Video voordelen 🔒 RQ3: Video - dealer voordelen

● **Video helpt de klant met beeldvorming en daarmee besluitvorming**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 5:34 Klant ziet wat er kapot is of versleten is, hij kan er niet onderuit dus hij neemt sneller een besl...

**Groups:**

🔒 A. RQ3: Video voordelen 🔒 RQ3: Video - klant voordelen

● **Video is aandacht**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:45 Wordt bewust moeite gedaan voor hetgeen dat aan de hand is. Er wordt gewoon wat intensiever mee om g...

**Groups:**

🔒 A. RQ3: Video voordelen 🔒 RQ3: Video - klant voordelen

● **Video is persoonlijk**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:23 Maar je doet zelf niets met de video of jezelf er nog in doen. Maar maakt die video het dan wel pers...

🗨️ 4:26 Op een video kan een klant toekomstige kosten zijn waardoor hij vooruit kan denken (en de dealer mee...

**Groups:**

🔒 A. RQ3: Video voordelen 🔒 RQ3: Video - klant voordelen

● **Video is transparant**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- 1:40 an dat is uniek, en heel transparant en helder van dit is de auto.
- 2:36 Video maakt offerte transparant.
- 2:43 Met transparantie bedoel ik dan dat je laat zien dat je een eerlijk verhaal houdt
- 3:17 Inzicht is als openheid, geeft context.

**Groups:**

- A. RQ3: Video voordelen
- RQ3: Video - dealer voordelen

**● Video is uniek**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- 1:40 an dat is uniek, en heel transparant en helder van dit is de auto.

**Groups:**

- A. RQ3: Video voordelen
- RQ3: Video - dealer voordelen

**● Video kan (garantie)werk vastleggen (met tijdswinst tot gevolg)**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- 5:22 En, daarbij is het eigenlijk zo dat de huidige tijd, sowieso voor garantie, alles moet vastgelegd wo...
- 5:24 Ja, precies, duidelijk. Dus het levert jullie ook veel tijdswinst op, op die manier. Uhm... zijn er no...

**Groups:**

- A. RQ3: Video voordelen
- RQ3: Video - dealer voordelen

**● Video laat de (onzichtbare) verrichte werkzaamheden zien**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- 1:52 Nou, wat ik gemerkt heb in de video's met iets, iets heel simpels, het vervangen van interieurfilter...
- 3:21 Gevoel wordt beter omdat het probleem tastbaar wordt. Je ziet waarvoor er wordt betaald. Anders word...
- 3:23 Uhm, uiteraard zijn de, de belangrijk om te laten zien, uhm... gebreken die je moeilijk aantoonbaar ku...
- 4:6 Dan vind ik het toch wel fijn dat hij weet wat er met de auto gebeurd is. Dan maak ik daar een filmpje...
- 4:21 Dat hij ook kan zien dat er een remblok versleten is, en dat die aan vervanging toe is. Of dat er ee...

**Groups:**

- A. RQ3: Video voordelen
- RQ3: Video - dealer voordelen

**● Video laat geen ruimte voor miscommunicatie**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- 3:13 Duidelijkheid is belangrijk om miscommunicatie te voorkomen. Duidelijker dan met een filmpje kun je...

**Groups:**

- A. RQ3: Video voordelen
- RQ3: Video - dealer voordelen

- **Video laat zien dat een bedrijf mee (vooruit) denkt**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:18 Vernieuwend is belangrijk voor de klant omdat klanten het belangrijk vinden wanneer het bedrijf mee-...

☞ 4:26 Op een video kan een klant toekomstige kosten zijn waardoor hij vooruit kan denken (en de dealer mee-...

**Groups:**

🔒 A. RQ3: Video voordelen 🔒 RQ3: Video - klant voordelen

- **Video laat zien wat er aan de hand is, daar kun je niet omheen**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:41 Nou, het is... we laten zien wat er is, dus daar kunnen ze niet omheen. Je verzint geen verhaaltjes, d...

☞ 2:37 Ja, weetje als er iets op staat dat iets kapot is, en dan zie je op de video, oh dan is dat het onde...

☞ 3:14 Fysiek; wat is er kapot en wat moet er gebeuren om het op te lossen.

☞ 3:20 Betrouwbaar door laten zien laat geen reden voor discussie. Geen twijfel bij de klant door 'bewijs'.

☞ 4:9 En omdat hij kan zien dat dat remblok echt versleten is. Wij kunnen het wel zeggen en bellen van de...

☞ 5:20 Ja, komt er meerwerk uit kan de monteur dat goed vastleggen. En een klant, die snap het dan vaak ook...

☞ 5:29 Makkelijker praten met een klant omdat je het de klant kunt laten zien; het is zichtbaar. Duidelijkh...

☞ 5:36 Video toont de noodzaak aan; nuance tussen advies of noodzaak.

**Groups:**

🔒 A. RQ3: Video voordelen 🔒 RQ3: Video - klant voordelen

- **Video maakt duidelijk**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 5:19 Dat we nu Paratus gaan gebruiken om het de klant ook duidelijker te maken

☞ 5:21 Uhm... de onderliggende reden is dat we het de klant duidelijker kunnen maken. Sowieso bij meerwerk of...

☞ 5:23 Duidelijke omschrijving, ook vanuit de monteur. Duidelijke, duidelijk, gewoon duidelijk zijn. Dat he...

☞ 5:28 Het valt een beetje samen bij een klant. Het is duidelijkheid in gebreke, maar ook het zich van de o...

**Groups:**

🔒 A. RQ3: Video voordelen 🔒 RQ3: Video - klant voordelen

- **Video maakt tastbaar**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:21 Gevoel wordt beter omdat het probleem tastbaar wordt. Je ziet waarvoor er wordt betaald. Anders word...

**Groups:**

🔒 A. RQ3: Video voordelen 🔒 RQ3: Video - klant voordelen

- **Video maakt zichtbaar voor de klant**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 1:42 Een soort bewijs? A Ja... En je kunt ook een keer zichtbaar maken van wat we bedoelen. Als ik een klan...
- ☞ 1:46 A En het is gewoon makkelijker verkopen. B Van extra werkzaamheden bedoel je dan? A Ja B En weet je...
- ☞ 2:37 Ja, weetje als er iets op staat dat iets kapot is, en dan zie je op de video, oh dan is dat het onde...
- ☞ 2:44 En verduidelijking defect is gewoon het visueel maken van het defect.
- ☞ 3:14 Fysiek; wat is er kapot en wat moet er gebeuren om het op te lossen.
- ☞ 3:21 Gevoel wordt beter omdat het probleem tastbaar wordt. Je ziet waarvoor er wordt betaald. Anders word...
- ☞ 3:23 Uhm, uiteraard zijn de, de belangrijk om te laten zien, uhm... gebreken die je moeilijk aantoonbaar ku...
- ☞ 4:6 Dan vind ik het toch wel fijn dat hij weet wat er met de auto gebeurd is. Dan maak ik daar een filmp...
- ☞ 4:10 Ja, dan hebben ze dan ten inzage. Op video is dat natuurlijk nog beter. Dan zetten wij ook de maten,...
- ☞ 4:20 Dat zijn klacht serieus wordt genomen, dat er een oplossing voor is, en dat het zichtbaar voor hem i...
- ☞ 4:21 Dat hij ook kan zien dat er een remblok versleten is, en dat die aan vervanging toe is. Of dat er ee...

**Groups:**

- 🔒 A. RQ3: Video voordelen 🔒 RQ3: Video - klant voordelen

- **Video toont noodzaak**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 5:36 Video toont de noodzaak aan; nuance tussen advies of noodzaak.

**Groups:**

- 🔒 A. RQ3: Video voordelen 🔒 RQ3: Video - dealer voordelen

- **Video verhoogt KTV**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 5:32 Voordeel voor de dealer omdat de KTV vergroot.

**Groups:**

- 🔒 A. RQ3: Video voordelen 🔒 RQ3: Video - dealer voordelen

- **Video voorkomt dat de SA een verhaaltje verzind**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

- ☞ 1:41 Nou, het is... we laten zien wat er is, dus daar kunnen ze niet omheen. Je verzint geen verhaaltjes, d...

**Groups:**

- 🔒 A. RQ3: Video voordelen 🔒 RQ3: Video - klant voordelen

- **Video wekt leuke reacties**

**Created:** 7/4/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:22 Superleuk! Ik had gisteren.... Die meneer had ik ook niet aangegeven dat ik een video zou sturen, en d...

🗨️ 5:31 Leuke inzet; goede klantrapporten, positieve reacties.

**Groups:**

🗨️ A. RQ3: Video voordelen 🗨️ RQ3: Video - dealer voordelen

- **Video zou voor snellere reactie moeten zorgen (afwachting)**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:56 Dat is met die filmpjes. Je zegt het tegen een klant, of je informeert hem. Je kunt een filmpje verw...

🗨️ 5:35 Klant kan sneller beslissen (niet meer over nadenken) en de dealer kan sneller doorwerken.

**Groups:**

🗨️ A. RQ3: Video voordelen 🗨️ RQ3: Video - dealer voordelen

- **Visueel maken van een defect geeft duidelijkheid**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:44 En verduidelijking defect is gewoon het visueel maken van het defect.

**Groups:**

🗨️ A. RQ3: Video voordelen 🗨️ RQ3: Video - klant voordelen

- **Zowel SA als klant hebben niet altijd tijd voor een persoonlijke relatie**

**Created:** 7/3/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/6/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:30 Die tijd heb je niet altijd. B Uhu? A En de klant ook niet altijd. Kijk, een particulier die gepensi...

**Groups:**

🗨️ A. RQ1: Rol van de SA 🗨️ RQ1: Klantrelatie tot kennis

# ATLAS.ti Report

## Salutem Prospects

### Codes grouped by Code groups

Report created by Bart van Es on Jul 24, 2017

---

#### ◇ Bezoek aan een Opticien

##### 4 Codes:

- o Een bezoek duurt tussen de 10min en 2 dagen. 1 a 1.5u is gemiddeld

Created: 7/12/17 by Bart van Es, Modified: 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

☞ 1:13 A Nou de een is met tien minuten klaar de andere duurt een paar dagen. Ja daar zit een hoop tussen....

- o Een bril kopen kost tijd

Created: 7/12/17 by Bart van Es, Modified: 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

☞ 1:4 Dan heb je een tijdje met iemand gezeten, dat kan heel leuk zijn he, dat kan, dat hoeft niet altijd.

- o Een verkoper helpt met passen en kijken welke bril goed staat

Created: 7/12/17 by Bart van Es, Modified: 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

☞ 1:21 Nou, dan ga je een winkel binnen, dan ga je voor een zonnebril kijken, dan komen ze je helpen om te...

- o Winkelen - meten - kiezen - bestellen - afhalen

Created: 7/12/17 by Bart van Es, Modified: 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

☞ 1:12 Je gaat gewoon een winkel binnen en je hebt een bril nodig. Je laat je ogen meten en je hebt een bri...

☞ 1:21 Nou, dan ga je een winkel binnen, dan ga je voor een zonnebril kijken, dan komen ze je helpen om te...

---

#### ◇ Een bril kopen

##### 4 Codes:

- o Een bril kopen is persoonlijk

Created: 7/12/17 by Bart van Es, Modified: 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

🗣️ 1:4 Dan heb je een tijdje met iemand gezeten, dat kan heel leuk zijn he, dat kan, dat hoeft niet altijd.  
🗣️ 1:8 Gewoon leuk. Je hebt hier een tijdje met mensen gezeten, soms is dat echt heel leuk of heel gezellig...

#### o Een bril kopen moet leuk zijn

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

🗣️ 1:20 Ja, dat kan heel leuk zijn ja. Niet iedereen onhoorbaar, maar dat kan heel leuk zijn ja. Iemand, iem...  
🗣️ 1:22 Nou... Blij moet zijn... hoeft niet... Maar wel leuk...

#### o Een klant moet blij zijn met de bril

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

🗣️ 1:20 Ja, dat kan heel leuk zijn ja. Niet iedereen onhoorbaar, maar dat kan heel leuk zijn ja. Iemand, iem...  
🗣️ 1:21 Nou, dan ga je een winkel binnen, dan ga je voor een zonnebril kijken, dan komen ze je helpen om te...

#### o Een nieuwe bril is een feestje

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

🗣️ 1:19 Een nieuwe bril is een heel... een feestje. En dat is niet met lenzen, of als iemand alleen maar glaze...

---

### 📦 Niet altijd video

#### 4 Codes:

##### o (oudere) klanten weten niet wat ze kunnen verwachten

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/13/17 by Bart van Es

##### Quotations:

🗣️ 1:15 Nee, nee, nee... oudere mensen hebben geen e-mail, of die willen dat niet. Maar die weten niet wat ze...

##### o Klanten zonder e-mail krijgen geen video

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

🗣️ 1:15 Nee, nee, nee... oudere mensen hebben geen e-mail, of die willen dat niet. Maar die weten niet wat ze...

##### o Niet alle klanten krijgen een video

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

🗣️ 1:14 Ja. Weetje, je doet het ook niet bij alle klanten



- o **Niet iedere verkoper wil video gebruiken**

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:17 Er zijn er maar 3, 4 die het doen. De rest willen het niet.

---

## 📦 Over Prummel

**2 Codes:**

- o **Prummel bedient het midden en hoge segment**

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:32 Midden en hoog

- o **Prummel is de enige opticien die video gebruikt**

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:10 Ja, ok, in de autobranche, en nu zijn wij de enige opticien die dat doet. En dat is natuurlijk wel l...

---

## 📦 Over video

**2 Codes:**

- o **Video is juist effectief in het midden en hoger segment (geen duiding, gevoel)**

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:33 Heel duidelijk. A Ik denk dat het anders ook niet zo heel veel effect zou hebben. Denk ik? B En waar...

- o **Video moet professioneel zijn, anders wordt er niet naar gekeken**

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:2 maar dan wel een beetje professioneel. Niet dat je een filmpje opneemt en dat dan stuurt, en dat dan...

---

## 📦 Overig

**1 Codes:**

- o **Video over een bril is heel kort**

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨 1:16 Het is ook maar een heel kort filmpje he. Kijk bij een auto ga je er omheen lopen, laat je zien hoe...

---

## ◇ Reden voor video

### 5 Codes:

#### o Geen video bij andere aankoop dan een (complete) bril

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨 1:9 En we doen het niet als we lenzen binnenkrijgen, of alleen maar glazen. Maar echt als ze een hele ni...

#### o Laat de bril zien in de video

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨 1:11 De situatie is eigenlijk dat we filmen, vertellen, filmen dat de nieuwe bril klaar is, dat 'ie opgeh...

#### o Lenzen kopen gaat telefonisch, daarom geen video

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨 1:18 Ja, nee, weetje, om door te geven dat lenzen binnen zijn. Dan hoef ik geen filmpje te maken. B En wa...

#### o Video bij aankoop van een bril

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨 1:5 Nou, uhm... als iemand een nieuwe, een nieuwe bril heeft gekocht.

🗨 1:9 En we doen het niet als we lenzen binnenkrijgen, of alleen maar glazen. Maar echt als ze een hele ni...

#### o Video voor het ophalen

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨 1:11 De situatie is eigenlijk dat we filmen, vertellen, filmen dat de nieuwe bril klaar is, dat 'ie opgeh...

---

## ◇ V. Klant voordelen video

### 6 Codes:

#### o Video is leuk om te zien

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨 1:6 Nou dat is toch leuker dan een telefoontje; je bril is klaar. Als je dat zo binnenkrijgt, dat is toc...

🗨 1:23 Nou, gewoon, dat het gewoon leuk, enthousiast en vernieuwd.

🗨 1:25 Ja, ja. Die vinden dat dan ook echt leuk. En als ze het niet leuk vinden, dan krijgen ze het toch ni...

🗨️ 1:27 Ja, leuk, enthousiast, worden ze enthousiast van. Maar niet iedereen is enthousiast he. Niet iedereen...

#### o Video is leuker dan een telefoontje

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

🗨️ 1:3 En dan bellen we op dat de bril klaar is. En toen dachten we... Nou, weetje, dat is leuk, degene die g...

🗨️ 1:6 Nou dat is toch leuker dan een telefoontje; je bril is klaar. Als je dat zo binnenkrijgt, dat is toc...

🗨️ 1:8 Gewoon leuk. Je hebt hier een tijdje met mensen gezeten, soms is dat echt heel leuk of heel gezellig...

🗨️ 1:30 Het is natuurlijk wel heel leuk. Het is leuker dan een telefoontje krijgen van je bril is klaar. Dan...

#### o Video is vernieuwend

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

🗨️ 1:23 Nou, gewoon, dat het gewoon leuk, enthousiast en vernieuwd.

🗨️ 1:24 Vernieuwend, ja weet je het heeft nog niemand in de optiekzaak. En de eerste die we gedaan hadden, j...

🗨️ 1:31 Ja, daar gaat het om, en het is vernieuwend, het is even iets anders. En dat vind ik heel leuk.

#### o Video leidt tot leuke reacties

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

🗨️ 1:7 Ja! En wat ik zie, je krijgt ook alleen maar leuke reacties. Je krijgt ook echt alleen maar leuke re...

🗨️ 1:28 Leuke reacties krijgen we erop. Of leuke berichtjes krijg je terug. Leuke reacties.

#### o Video maakt enthousiast

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

🗨️ 1:23 Nou, gewoon, dat het gewoon leuk, enthousiast en vernieuwd.

🗨️ 1:24 Vernieuwend, ja weet je het heeft nog niemand in de optiekzaak. En de eerste die we gedaan hadden, j...

🗨️ 1:27 Ja, leuk, enthousiast, worden ze enthousiast van. Maar niet iedereen is enthousiast he. Niet iedereen...

#### o Video ontvangen is leuk (aldus klant)

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

🗨️ 1:1 Ik was een keer aan het kijken naar een auto en toen waren we aan het kijken en toen kreeg ik in een...

🗨️ 1:26 Ja, maar, ga jezelf eens na. Ik vond het heel leuk. Dat ik zo'n mailtje kreeg.

---

## 📦 V. Opticien voordelen video

### 3 Codes:

#### o Filmpjes worden vaak bekeken

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

🗨 1:29 En je kan ook zien dat ze ook heel vaak zo'n filmpje bekeken hebben.

#### o Video leidt tot leuke reacties

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

🗨 1:7 Ja! En wat ik zie, je krijgt ook alleen maar leuke reacties. Je krijgt ook echt alleen maar leuke re...

🗨 1:28 Leuke reacties krijgen we erop. Of leuke berichtjes krijg je terug. Leuke reacties.

#### o Video wordt gedeeld (op social media)

**Created:** 7/12/17 by Bart van Es, **Modified:** 7/12/17 by Bart van Es

##### Quotations:

🗨 1:24 Vernieuwend, ja weet je het heeft nog niemand in de optiekzaak. En de eerste die we gedaan hadden, j...

## Appendix 8

<b>SALES - KLANT</b>	
<b>Verzamelwaarde</b>	<b>Waarde</b>
Persoonlijk contact	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Online persoonlijk contact met dealer</li> <li>• Vriendelijk</li> <li>• Gezelligheid</li> </ul>
Aandacht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aandacht</li> <li>• Bijzonder</li> <li>• Een verkoper doet moeite voor de klant</li> </ul>
Herkenbaarheid verkoper	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herkenbaarheid (2)</li> <li>• Weten met wie je contact hebt</li> <li>• Beeld vormen van de verkoper</li> </ul>
Gemakkelijke beeldvorming	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk beeld</li> <li>• Realistisch beeld</li> <li>• Ondersteuning in beeldvorming</li> </ul>
Meer informatie ontvangen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extra info</li> <li>• Een verkoper kan meer informatie aanbieden aan de klant</li> </ul>
Emotie ervaren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enthousiast maken van het merk</li> </ul>
Verrassingseffect	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overtroffen verwachtingen</li> <li>• Verrassingseffect</li> <li>• Origineel</li> </ul>
Speciaal voelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klant zal zich speciaal voelen</li> </ul>
Video toont meer context	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer context laten zien</li> </ul>
Ervaar openheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een verkoper kan alles laten zien en zo openheid geven</li> </ul>

<b>SALES - DEALER</b>	
<b>Verzamelwaarde</b>	<b>Waarde</b>
Contrast met de rest van het aanbod	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniek (2)</li> <li>• Originaliteit</li> <li>• Kans om te onderscheiden richting de klant</li> <li>• Differentieren</li> <li>• Overtref de verwachting van de klant</li> </ul>
Persoonlijk contact (zelfs indirect)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klant via internet persoonlijk benaderen</li> <li>• Sneller een 'klik' met de kant</li> <li>• Dicht bij de klant komen</li> <li>• Erkennen van de klant en zijn/haar moeite/situatie</li> </ul>
Positieve bijdrage aan klanttevredenheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KTV</li> </ul>
Ambassadeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fans, ambassadeurs voor je bedrijf</li> </ul>
Extra informatie geven	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extra info</li> <li>• Klanten van meer informatieve voorzien</li> </ul>
Tijds winst	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijds winst</li> </ul>
Verkoop in context plaatsen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een verkoper kan zichzelf en het bedrijf waarvoor hij werkt introduceren</li> </ul>
Aansturen op een actie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een call to action doen</li> </ul>
Inspelen op de emotie van de klant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspelen op de emotie</li> <li>• Een sfeer zetten</li> <li>• Enthousiast maken voor enthousiasme te tonen</li> </ul>
Professionele uitstraling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionele uitstraling</li> </ul>
Bijdrage aan vertrouwen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beelden dienen als bewijs</li> </ul>
Leuke reacties	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leuke reacties</li> <li>• Video ontvangen is leuk</li> </ul>
Dataverzameling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Videoweergaven tonen hoe serieus een klant is over de aanschaf</li> </ul>

## Sales

### Dealer

Verzamelwaarde	Genoemde waarde	Check
Bijdrage klanttevredenheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Toegenomen KTV</i></li> </ul>	X
Ambassadeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ambassadeurs voor bedrijf</i></li> </ul>	X
Origineel benaderd worden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Originaliteit</i></li> <li>• <i>Origineel</i></li> <li>• <i>Uniek zijn</i></li> </ul>	X
Extra informatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>De kans om extra informatie te geven</i></li> <li>• <i>Meer informatie ontvangen</i></li> </ul>	X
Persoonlijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Persoonlijk contact over het internet</i></li> <li>• <i>Sneller een 'klik' hebben met een klant</i></li> </ul>	X
Attentiewaarde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Differentiëren richting klanten</i></li> </ul>	X
Tijdsbesparing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tijdsbesparing (en woordkeuze die minder belangrijk is)</i></li> </ul>	X
Verrassingseffect	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Verrassingseffect</i></li> </ul>	X
Kennismaken met verkoper	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Beeld van verkoper</i></li> <li>• <i>Herkennen van verkoper</i></li> <li>• <i>Herkenbaarheid</i></li> </ul>	X
Beeldvorming	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Realistisch beeld</i></li> <li>• <i>Context</i></li> <li>• <i>Beeldvorming</i></li> </ul>	X
Speciaal voelen door moeite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Moeite doen</i></li> <li>• <i>Speciaal voelen (klant)</i></li> </ul>	X
Twijfel wegnemen door openheid (vertrouwen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Openheid door alles te laten zien</i></li> <li>• <i>Twijfel wegnemen.</i></li> </ul>	X

### Klant

Verzamelwaarde	Genoemde waarde	
Attentiewaarde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Vriendelijk, leuk contact</i></li> <li>• <i>Overtreffen van verwachtingen</i></li> <li>• <i>Ervaar moeite en aandacht van de dealer</i></li> <li>• <i>Differentiatie</i></li> <li>• <i>Uniek</i></li> </ul>	X
Bijdrage aan vertrouwen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bijdrage aan vertrouwen</i></li> <li>• <i>Creatie van vertrouwen door bewijs</i></li> </ul>	X
Inspelen op emotie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ervaren; wordt enthousiast van het merk*</i></li> <li>• <i>Inspelen op emotie</i></li> <li>• <i>Enthousiast maken</i></li> <li>• <i>Sfeer maken</i></li> </ul>	X
Extra informatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ontvangen van extra informatie</i></li> <li>• <i>Meer informatie</i></li> </ul>	X

Kennismaken met verkoper	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>De mogelijkheid om bekend te raken met de verkoper</i></li> </ul>	X
(Indirect) persoonlijk contact	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Persoonlijk contact over het internet</i></li> <li>• <i>Persoonlijk</i></li> <li>• <i>Dichter bij klanten komen</i></li> <li>• <i>Sneller een relatie opbouwen</i></li> <li>• <i>Band/klik met de klant</i></li> <li>• <i>Indirect persoonlijk contact</i></li> <li>• <i>Persoonlijke aspect wordt gewaardeerd</i></li> </ul>	X
Bijdrage aan beeldvorming	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Duidelijke beeldvorming</i></li> </ul>	X
Professionele ervaring	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Professionele ervaring</i></li> <li>• <i>Een professionele ervaring</i></li> <li>• <i>Professioneel</i></li> </ul>	X
Proces belichten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Proces belichten (en call to action)</i></li> </ul>	X
Positieve reacties	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Positieve reacties</i></li> </ul>	X
Dataverzameling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Dataverzameling</i></li> </ul>	X
Verrassingseffect	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Verrassingseffect</i></li> </ul>	X
Origineel benaderd worden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Originaliteit</i></li> <li>• <i>Origineel</i></li> <li>• <i>Uniek zijn</i></li> </ul>	X
Speciaal voelen door moeite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Moeite doen</i></li> <li>• <i>Speciaal voelen (klant)</i></li> </ul>	X
Beeldvorming	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Realistisch beeld</i></li> <li>• <i>Context</i></li> <li>• <i>Beeldvorming</i></li> </ul>	X



## Aftersales 1/3 (dealers)

### Direct genoemde voordelen voor dealers

Verzamelwaarde	Genoemde waarde
Verduidelijking diagnose	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijkheid (2)</li> <li>• Verduidelijking diagnose</li> <li>• Transparantie over diagnose</li> </ul>
Onderbouwing met bewijs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feitelijke onderbouwing werkzaamheden (bewijs)</li> <li>• Onderbouwing</li> </ul>
Makkelijke meer-verkopen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extra meer-verkopen</li> <li>• Makkelijk verkopen</li> <li>• Omzet</li> </ul>
Differentiërend	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extra service (onderscheidend)</li> <li>• Merken dat men bij een dealer komt</li> <li>• Vooruitstrevend</li> <li>• Vernieuwend*</li> </ul>
Advies uit technisch oogpunt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies monteur</li> <li>• Technische mensen aan het woord</li> </ul>
Persoonlijk contact	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonlijk contact</li> <li>• Persoonlijk contact (klant in werkplaats)</li> </ul>
Documentatie gebreken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vastleggen gebreken (garantie)</li> </ul>
Vertrouwen geven	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrouwen</li> <li>• Inzicht</li> <li>• Openheid van zaken</li> </ul>
Klanten beslissen sneller	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sneller beslissen*</li> </ul>

### Indirect genoemde voordelen voor dealers

Verzamelwaarde	Genoemde waarde
Inzicht in onderhoud	
Onderbouwing met bewijs	
Vertrouwen wekken	
Beperken miscommunicatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Video heeft geen ruis</li> <li>• Video laat weinig ruimte voor interpretatie</li> </ul>
Attentiewaarde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Video werkt leuke reactie</li> <li>• De onderkant van de auto is interessant</li> </ul>
Bijdrage aan KTV	
Bijdrage aan reactiesnelheid	
Documentatie gebreken	

### Dealers

<b>Verzamelwaarde</b>	<b>Genoemde waarde</b>
Verduidelijking diagnose	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Duidelijkheid (2)</i></li> <li>• <i>Verduidelijking diagnose</i></li> <li>• <i>Transparantie over diagnose</i></li> <li>• <i>Inzicht in onderhoud</i></li> </ul>
Vertrouwen door onderbouwing met bewijs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Feitelijke onderbouwing werkzaamheden (bewijs)</i></li> <li>• <i>Onderbouwing</i></li> <li>• <i>Vertrouwen</i></li> <li>• <i>Inzicht</i></li> <li>• <i>Openheid van zaken</i></li> </ul>
Makkelijke meer-verkopen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Extra meer-verkopen</i></li> <li>• <i>Makkelijk verkopen</i></li> <li>• <i>Omzet</i></li> </ul>
Differentiërend	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Extra service (onderscheidend)</i></li> <li>• <i>Merken dat men bij een dealer komt</i></li> <li>• <i>Vooruitstrevend</i></li> <li>• <i>Vernieuwend*</i></li> </ul>
Advies uit technisch oogpunt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Advies monteur</i></li> <li>• <i>Technische mensen aan het woord</i></li> </ul>
Persoonlijk contact	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Persoonlijk contact</i></li> <li>• <i>Persoonlijk contact (klant in werkplaats)</i></li> </ul>
Documentatie gebreken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Vastleggen gebreken (garantie)</i></li> </ul>
Klanten beslissen sneller	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sneller beslissen</i></li> </ul>
Beperken miscommunicatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Video heeft geen ruis</i></li> <li>• <i>Video laat weinig ruimte voor interpretatie</i></li> </ul>
Attentiewaarde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Video werkt leuke reactie</i></li> <li>• <i>De onderkant van de auto is interessant</i></li> </ul>
Positieve bijdrage aan KTV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bijdrage aan KTV</i></li> </ul>

## Aftersales (2/3) klanten

### Direct genoemde voordelen voor klanten

Verzamelwaarde	Genoemde waarde
Verduidelijking diagnose	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijkheid</li> <li>• Verduidelijking defecten</li> <li>• Inzicht</li> <li>• Inzicht in reparaties</li> </ul>
Inzicht in conditie v.d. auto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zicht/status voertuig</li> <li>• Inzicht conditie auto</li> </ul>
Aandacht (klant en auto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extra aandacht voor de auto</li> <li>• Aandacht</li> <li>• Leuke inzet*</li> </ul>
Vertrouwen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrouwbaar</li> <li>• Vertrouwen</li> <li>• Eerlijk</li> <li>• Transparantie</li> </ul>
Onderbouwing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderbouwing kosten</li> <li>• Gevoel</li> </ul>
Relatie met service adviseur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serieus genomen worden</li> <li>• Betrokken</li> <li>• Persoonlijke aandacht</li> </ul>

### Indirect genoemde voordelen voor dealers

Verzamelwaarde	Genoemde waarde
Zichtbaar maken van reparaties	
Tastbaar maken van reparaties	
Inzicht in werkzaamheden	
Noodzaak is zichtbaar	
Makkelijker beslissen	
Vertrouwen door bewijs	
Context; waar wordt de auto gemaakt	
Persoonlijk meedenken	
Aandacht	

Klanten

<b>Verzamelwaarde</b>	<b>Genoemde waarde</b>
Verduidelijking diagnose	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Duidelijkheid</i></li> <li>• <i>Verduidelijking defecten</i></li> <li>• <i>Inzicht</i></li> <li>• <i>Noodzaak is zichtbaar</i></li> </ul>
Inzicht in werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Inzicht in reparaties</i></li> <li>• <i>Zichtbaar maken van reparaties</i></li> <li>• <i>Tastbaar maken van reparaties</i></li> </ul>
Inzicht in conditie v.d. auto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Zicht/status voertuig</i></li> <li>• <i>Inzicht conditie auto</i></li> </ul>
Aandacht (klant en auto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Extra aandacht voor de auto</i></li> <li>• <i>Aandacht (2)</i></li> <li>• <i>Leuke inzet*</i></li> </ul>
Vertrouwen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Betrouwbaar</i></li> <li>• <i>Vertrouwen</i></li> <li>• <i>Eerlijk</i></li> <li>• <i>Transparantie</i></li> <li>• <i>Vertrouwen door bewijs</i></li> </ul>
Onderbouwing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Onderbouwing kosten</i></li> <li>• <i>Gevoel</i></li> </ul>
Relatie met service adviseur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Serius genomen worden</i></li> <li>• <i>Betrokken</i></li> <li>• <i>Persoonlijke aandacht</i></li> <li>• <i>Meedenken met de klant</i></li> <li>• <i>Persoonlijk contact</i></li> </ul>
Makkelijker beslissen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Makkelijker beslissen</i></li> </ul>
Context	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Waar wordt de auto gemaakt</i></li> </ul>

## FINAL CLUSTERS

<b>KLANT</b>	
<b>FINAL VALUE</b>	<b>INITIAL VALUE</b>
Video maakt zichtbaar en tastbaar, en ondersteund daarmee de beeldvorming van product, context en verkoper	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemakkelijke en betere beeldvorming</li> <li>• Ervaar context</li> <li>• Door aspecten zichtbaar en tastbaar te maken wordt een diagnose duidelijk</li> <li>• Herkenbaarheid verkoper</li> </ul>
Ervaar dat het bedrijf aandacht geeft en moeite doet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ervaar dat het bedrijf aandacht aan je geeft, moeite voor je doet.</li> </ul>
Ervaar emotie, wordt geraakt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ervaar emotie, wordt geraakt</li> </ul>
Krijg vertrouwen door openheid, bewijs en herkenbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ervaar openheid en krijg vertrouwen, mede omdat je ook kan zien wie je vertrouwd</li> <li>• Herkenbaarheid verkoper</li> </ul>
Krijg inzicht in normaal niet-inzichtelijke zaken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Krijg inzicht in onzichtbare werkzaamheden en de status van je eigendom</li> </ul>
Door duidelijkheid te creëren vergemakkelijkt video het nemen van een beslissing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op basis van een duidelijk beeld kan een klant makkelijker beslissen</li> </ul>

<b>BEDRIJF</b>	
<b>FINAL VALUE</b>	<b>INITIAL VALUE</b>
Breng contrast in online-communicatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrast met de rest van het aanbod</li> <li>• Attentiewaarde</li> </ul>
Creëer vertrouwen door openheid, bewijs en herkenbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijdrage aan vertrouwen</li> <li>• Vertrouwen door bewijs</li> <li>• Beperken miscommunicatie</li> </ul>
Persoonlijk contact met de klant, ook indirect	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonlijk contact, zelfs indirect</li> </ul>
Maak informatie behapbaar en non-verbaal. Bied zodoende meer informatie aan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toon context</li> <li>• Extra informatie geven</li> </ul>

Documenteer tijdens het klantcontact	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentatie gebreken</li> </ul>
Verkoop meer (onderhoudt) omdat de reden/noodzaak duidelijk is en omdat de klant een duidelijk beeld heeft	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Makkelijker meer-verkoper</li> </ul>
Video biedt de mogelijkheid (technische) aspecten toe te lichten en onderbouwen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verduidelijking diagnose</li> <li>• Beperken miscommunicatie</li> </ul>
Maak klanten (onbewust) ambassadeur voor je bedrijf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambassadeurs maken voor je bedrijf</li> </ul>
<del>Krijg inzicht in koop-intentie</del>	<ul style="list-style-type: none"> <li><del>• Dataverzameling*</del></li> </ul>
Inspelen op emotie van de klant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inspelen op emotie van de klant</b></li> </ul>
Hogere reactie -rate en -snelheid van klanten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hogere reactiesnelheid</b></li> </ul>

\* Deleted to being not substantiated enough.

## Appendix 9

- Online-informatie zoeken en vergelijken.
  - Mensen gebruiken het internet om informatie op te zoeken over producten. Zeker in high-involvement productcategorieën zullen websites zich focussen op informatievoorziening. De aankoop geniet gezien het risico dat gemoeid is met de aankoop minder nadruk. Dit wordt bevestigd door Molesworth en Suortti (2002).
- Landing
  - Online dienen websites hetzelfde doel. Gedurende de landing zal een klant proberen van online naar offline te gaan. Hiertoe zullen meerdere bedrijven (die in eerste instantie grotendeels gelijk lijken) worden ge-contact. Reacties bieden weinig contrast, waardoor er geen keuze duidelijk uit springt. Met video kan men juist wél contrast creëren.
- Product ervaren
  - Klanten in de autobranche zullen het product willen ervaren, door deze trailability drukken zij het risico dat ze lopen bij de aanschaf (Rogers, 1995). Een product ervaren gebeurt bij een dealer. In het algemeen worden er zeer weinig dealers bezocht. Het proberen is een laatste barrière die overwonnen dient te worden.
- Afstand tot verkoper
  - Verkopers hebben een slechte reputatie. Klanten houden afstand tot de verkoper en willen zich graag tegen zijn verkooptechnieken wapenen. Zodoende gebruiken klanten het internet (Molesworth en Suortti, 2002).
- Grote eigen kennis
  - Klanten hebben een grote mate van feitelijke kennis. Details zijn soms niet bekend. Ook is er weinig ervaring met het product.
- High involvement purchase
  - Aankoop met een groot financieel of sociaal risico. Een aankoop waarbij bewust alle alternatieven worden afgewogen en die zeker niet verkeerd mag gaan. Een dergelijk product verklaart de moeite die de klant doet, en de zoektocht naar zekerheid bij de verkoper.
- Verkoper als safety net
  - Een verkoper, met verstand van zake en expertise heeft een zekere mate van geloofwaardigheid nodig. Wanneer hij deze heeft kan hij dienen als veiligheidsnet voor de klant. De klant kan er zodoende zeker van zijn dat hij niets over het hoofd ziet en uiteindelijk het product krijgt dat hij wil hebben.
- Enthousiast maken
  - Om de customer journey een fijne ervaring te maken, proberen verkopers een klant enthousiast te maken voor het afhalen. Volgens de peak-end-rule worden hierdoor ook de minder fijne aspecten (zoals het wachten op levering, en de grote investering) verzacht.
- Inzicht in onzichtbaar proces
  - Het aftersales proces is onzichtbaar. Mensen brengen hun auto, deze verdwijnt in een 'black box' en komt er precies hetzelfde weer uit. Ondanks dat er geen verschil wordt waargenomen zijn met dit proces wel kosten gebaat. Wat er in de black box gebeurt is een raadsel. Klanten zien slechts

een gelikt bureau met een commerciële man erachter. Van de werkzaamheden die worden uitgevoerd is geen besef.

- Voorstellen van onderhoud
  - Een service adviseur heeft de grootste moeite met het uitleggen welk onderhoud er nodig is; welke onderdelen er moeten worden vervangen en waarom. Een klant kan zich namelijk niets voorstellen bij alle technische termen die worden gebruikt.
- Vastleggen
  - Voor garantiewerkzaamheden dienen dealers alle werkzaamheden te documenteren om te bewijzen dat een auto daadwerkelijk in aanmerking komt voor garantie. Klanten hebben hier niets mee te maken, gewoonlijk zijn dit dan ook twee gescheiden processen. Met video kunnen deze worden gecombineerd.



## Appendix 10

1. Video maakt **zichtbaar** en **tastbaar**, en **ondersteund** daarmee de beeldvorming **van product, context en verkoper**.

Core values	<b>zichtbaarheid, tastbaarheid</b>
Producer value	-
Receiver value	<b>ondersteund daarmee de beeldvorming</b>
Context dependent	<b>van product, context en verkoper</b>

Zodoende context verwijderen, waarmee het 'context free value' wordt:

*Video maakt zichtbaar en tastbaar, en ondersteund daarmee de beeldvorming van de ontvanger.*

2. Ervaar dat het bedrijf **aandacht** geeft en **moeite** doet, ervaar **emotie**, wordt geraakt.

Core values	-
Producer value	-
Receiver value	<b>Ervaar aandacht, moeite en emotie</b>
Context dependent	-

Zodoende context verwijderen, waarmee het 'context free value' wordt:

*De ontvanger van de video ervaart aandacht en moeite van de verzender, waardoor een 'attitude' richting de verzender ontstaat.*

3. **Krijg (klant) of creëer (verkoper) vertrouwen en begrip** door **openheid, bewijs en herkenbaarheid**

Core values	<b>Openheid, Bewijs en Herkenbaarheid</b>
Producer value	<b>Creëer vertrouwen bij receiver</b>
Receiver value	<b>Vertrouwen, begrip</b>
Context dependent	-

Zodoende context verwijderen, waarmee het 'context free value' wordt:

- A. *De producer dan vertrouwen creëren door het geven van openheid en bewijs, en door herkenbaar te zijn voor de receiver.*
- B. *De receiver krijgt vertrouwen in, en begrip voor de producer door openheid, bewijs en herkenbaarheid.*

4. Krijg inzicht in normaal niet-inzichtelijke zaken en/of ontvang (technische) toelichting en/of onderbouwing

Core values	-
Producer value	-
Receiver value	Inzicht in closed process, toelichting
Context dependent	Technische toelichting

Zoende context verwijderen, waarmee het 'context free value' wordt:  
*De ontvanger van de video krijgt inzicht in een gesloten proces en ontvangt toelichting hierbij.*

5. Door duidelijkheid te creëren vergemakkelijkt video het nemen van een beslissing

Core values	Duidelijkheid
Producer value	-
Receiver value	Vergemakkelijkte besluitvoering
Context dependent	-

Zoende context verwijderen, waarmee het 'context free value' wordt:  
*De ontvanger kan gemakkelijker beslissingen nemen op basis van duidelijkheid*

6. Breng contrast in online-communicatie

Core values	Contrast
Producer value	-
Receiver value	-
Context dependent	online-communicatie

Zoende context verwijderen, waarmee het 'context free value' wordt:  
*Video biedt contrast in benadering*

7. Persoonlijk contact met de klant, ook indirect

Core values	Persoonlijk contact
Producer value	Indirect persoonlijk contact
Receiver value	-
Context dependent	-

Zoende context verwijderen, waarmee het 'context free value' wordt:  
*Video stelt de producer in staat om ook indirect persoonlijk contact te hebben.*

8. Maak informatie **behapbaar en non-verbaal**. Bied zodoende meer informatie aan

Core values	Behapbaar, non-verbaal
Producer value	Bied zodoende meer informatie aan
Receiver value	-
Context dependent	-

Zodoende context verwijderen, waarmee het 'context free value' wordt:

De producer kan door informatie behapbaar en non-verbaal te maken meer informatie aanbieden.

9. **Documenteer tijdens het klantcontact**

Core values	-
Producer value	Documenteer tijdens het klantcontact
Receiver value	-
Context dependent	-

Zodoende context verwijderen, waarmee het 'context free value' wordt:

*Video stelt de producer in staat om tijdens het klantcontact te documenteren.*

10. **Verkoop meer (onderhoud)** omdat de **reden/noodzaak duidelijk** is en omdat de **klant een duidelijk beeld heeft**

Core values	Duidelijkheid
Producer value	Verkoop meer
Receiver value	reden/noodzaak duidelijk is, klant een duidelijk beeld heeft
Context dependent	Verkoop (onderhoud)

Zodoende context verwijderen, waarmee het 'context free value' wordt:

A. *De producer kan door het maken van een duidelijk beeld en het tonen van de noodzaak aanzetten tot actie.*

B. *De receiver krijgt een duidelijk beeld van de noodzaak.*

11. **Maak klanten (onbewust) ambassadeur voor je bedrijf**

Core values	
Producer value	Maak klanten (onbewust) ambassadeur voor je bedrijf
Receiver value	
Context dependent	

Zodoende context verwijderen, waarmee het 'context free value' wordt:

*Een producer kan een receiver onbewust ambassadeur maken van hem maken.*

## 12. ~~Krijg inzicht in koop-intentie~~

Core values \_\_\_\_\_

Producer value \_\_\_\_\_ ~~Krijg inzicht in koop-intentie~~

Receiver value \_\_\_\_\_

Context dependent \_\_\_\_\_

~~Zoende context verwijderen, waarmee het 'context free value' wordt:  
Een producer kan inzicht krijgen in de koop-intentie~~

## 13. Mogelijkheid om in te spelen op de emotie

Core values Emotie

Producer value Mogelijkheid om in te spelen op de emotie

Receiver value

Context dependent

Zoende context verwijderen, waarmee het 'context free value' wordt:  
Een producer kan inspelen op de emotie van de klant

## 14. Hogere reactie –rate en –snelheid

Core values

Producer value Hogere reactie –rate en –snelheid

Receiver value

Context dependent Hogere reactie

Zoende context verwijderen, waarmee het 'context free value' wordt:  
Een producer kan sneller en meer feedback verwachten.

## Appendix 11

The following pages contain the longlist, split up over several columns.

#	Toepassing	Markten
1	Reguliere salestoepassingen (zoals nu ingezet)	Meubelmarkt Fietsen Motoren Huizen Boten*
2	Reguliere aftersalestoepassingen (zoals nu ingezet)	Fietsen Computers Boten*
3	Behandelingsplannen en updates over de uitvoering hiervan in de medische wereld. Verbeter door een samenvatting het begrip van de patiënt. Motiveer de patiënt in het geval van 'huiswerk'. Documenteer gelijktijdig voor zorgverzekeraars of interne documentatie.	Fysiotherapeut Huisarts Chirurgie Verloskundige
4	Zelfzorg bij ziekte; vanuit huis <i>problem solven</i> om de oorzaak van klachten te achterhalen. Advies op afstand door een dokter.	Thuiszorg Huisarts
5	Persoonlijk voorstellen van persoon A aan persoon B. Op grond van weinig tot geen voorafgaande kennismaking.	Au-pairs Gastgezinnen Babysitters
6	Het leren kennen van een verkoper of dienstverlener; selecteer de juiste persoon om zaken mee te doen.	n.t.b.
7	Samenvattingsvideo van een nog te beleven experience. Om te zorgen dat een ervaring helemaal naar wens wordt. Bovendien; door middel van een tastbare preview de klant over de streep trekken voor aankoop.	Reizen Trouwerijen Begravenissen
8	Aankooptrajecten waarbij schaamte een rol speelt (de klant komt liever niet in de winkel) en toch advies nodig is.	Génante aandoeningen Seksindustrie
9	Onderwijzende <i>aftercare</i> in technische producten, inclusief <i>problem-solving</i> .	Computers & Internet Verwarming Keukenapparatuur
10	Vertrouwenscreatie in C2C ( <i>consumer to consumer</i> ) verkopen. Verkoop van (tweedehands) goederen, bewijs van werking en garantie. Leer ook de verkoper kennen.	Marktplaats eBay
11	Vastleggen van mondelingen overeenkomsten	n.t.b.
12	Verzekeringsafhandeling (1/2); uitleg m.b.t. schade, hoe is het ontstaan, en het aanleveren van bewijs. Specifiek voor ieder schadegeval. Compleet en behapbaar beeld voor de verzekeraar.	Verzekeringen met fysieke betrekkingen
13	Verzekeringsafhandeling (2/2); toelichting over getroffen schikking m.b.t. het vergoeden van de schade.	Verzekeringen
14	Adviserende financiële dienstverlening op afstand.	Banking Belastingadvies Hypotheken
15	Persoonlijke en behapbare executive summaries in grote bedrijven. Managers/executives ontvangen bij een rapport een korte samenvattende video; deze is gemakkelijk te consumeren en bevat links van in de video genoemde	n.t.b.
16	Beoordelingen en feedback op verslagen.	Onderwijs (HBO & Universeit)
17	Online vergelijkingstool voor (moeilijk) te vergelijken producten met hoge adviesfactor. Toepassingen in de oriëntatiefase.	Telefoons Laptops (Les)boeken
18	Adoptie van dieren (e.v.t. kinderen). Toepassing in asielen; poging om een emotionele band te creëren.	Dierenasielen
19	Sollicitaties; stel sollicitanten in staat om zich in een video voor te stellen. Maak sollicitaties behapbaar voor de rekruteer en leer de sollicitant beter kennen/krijg een beter beeld	Vacaturemarkt
20	Rekruteren; haal als bedrijf de juiste sollicitant binnen (in geval van klein aantal gekwalificeerden). Stel de sollicitant voor aan het bedrijf en tracht hem over te halen om een baan aan te nemen.	Vacaturemarkt
21	Exclusie (handmade) product storytelling; hoe is het product gemaakt; voor wie, waarom, wie is de ontwerper, hoe wordt het gebruikt	Juwelen n.t.b.
22	Made-to-order of custom made producten.	Juwelen n.t.b.
23	Toelichting van moeilijk vergelijkbare offerten met hoge aanschafwaarde.	Aannemers Hoveniers
24	Onderhoudsmonteur (aanpak via branchevereniging) "B2B (geen consumenten) (veel geld), wel vertrouwen, Voorbeeld: brandveiligheid (advies), windmolenpark, Kadering ook door beroepsvereniging" Procesmatige inzet (geen aannemer)	Onderhoudsmonteurs Onderaannemers

Keukens, boten en onderhoudsmonteur op papier.

## Probleem

**Meubelindustrie;** meer online oriëntatie, weinig contrast door vergelijkbaar aanbod. Ook meer custom producten. Producenten proberen directe afzetkanalen te creëren. In deze directe producent - klant opzet kan video wellicht een rol spelen. Ook steken kleinere (pop-up) bedrijven met een compleet aanbod (door samenwerking) de kop op. Wellicht dat video in deze context kan bijdragen. **Fietsen;** concurrentie speelt niet op consumentenniveau, maar op grossiersniveau. Er is sprake van een stagnerende markt. Verdergeen problemen. **Motoren;** Markt heeft moeilijke tijden gekend, inzetten op online (video) bewijst zijn nut (MotorKledingCenter). Ook delen van motoren wordt populairder (MotoShare) **Huizen;** Groot aanbod, opvallend is moeilijk. Hiervoor worden verschillende presentatietechnieken ingezet. Video zou een van deze technieken kunnen zijn. Valt dan wel enigszins tussen wal en schip, aangezien er momenteel ook succesvol wordt geëxperimenteerd met het aanpassen (stylen) van het huis. Anderzijds, BombBomb past video reeds toe bij huizen. **Boten;** Er wordt meer onderzoek gedaan online. Maar verkopen gebeurt in de showroom. De uitdaging is om klanten naar de showroom te krijgen. Dit probleem speelt vooral bij nieuwe klanten; de botenwereld is trouw aan de verkoper. Bovendien ervaart men het probleem niet zo zeer; een boot is een 'leuk/plezier' object, daar mag tijd, moeite en geld in gaan zitten. Zodoende zijn klanten relatief geneigd de showrooms te bezoeken. Echter, in het lage segment, in showrooms waar weinig merken liggen, (minder reden tot bezoek), kan video wel helpen de koper over de streep te trekken. **Keukens;** directe lead conversie is laag ( $\pm 10\%$ ), de rest gaat een niet-inzichtelijk traject in. Meer informatie aangevraagd, nog in afwachting. **Fietsen;** vergelijkbaar met huidige toepassing, meer fietsen, lager (financieel) risico. Minder interessant. Geen specifieke problemen gevonden. **Computers;** voornamelijk uitleg ed. Computers worden bij problemen namelijk overgenomen op afstand of gemaakt in de winkel. Uitleg ook beperkt nut, vragen gaan veelal binnen kenniskring. **Fysiotherapie;** moeite met patiënten die passief gedrag vertonen m.b.t. eigen herstel. Deel hiervan is ook het ontkennen van de ernst van een aandoening. Bovendien is er beperkt vertrouwen in de capaciteit van de Fysio. Ook blijken patiënten niet-realistische eisen te hebben m.b.t. de behandeling (snel en merkbaar resultaat). Aangedragen strategieën om hiermee om te gaan; meenemen van de patiënt in het proces, het gebruik van visuele middelen, telefonische opvolging, patiënt een **Thuiszorg;** n.v.t. **Huisarts;** zie boven; e-health en hulp op afstand. Blijkt nog relatief nieuw, een ontwikkelende markt. Problemen zijn nog niet bekenend. Al is sommige zorg niet geschikt voor zorg op afstand. Bovendien zijn veel toepassingen **Au-pair;** geen echt probleem, au-pairs worden gezocht online, en vervolgens nemen ze persoonlijk contact op (e-mail endirect contact; bellen/skype). **Gastgezinnen;** geen duidelijke informatie, aannemelijk vergelijkbaar met au-pairs. **Babysitters;** vergelijkbaar n.b. toepassing mist markt en deze is te vrij voor invulling.

**Reizen;** er is een trend naar hybride consumentengedrag; consument kiest of voor een zo scherp mogelijke prijs, of voor een unieke beleving en maatwerk. In het geval van maatwerk zijn uitgebreide kennis, maatwerkoplossingen en persoonlijke aandacht zijn hierbij van essentieel belang. De verhouding tussen scherpe prijs en maatwerk is 80%/20%. Geen duidelijk probleem gevonden. Genante aandoeningen bij voorkeur zo anoniem mogelijk, **juist geen video.**

**Computers;** problemen m.b.t. hardware vragen een bezoek aan de winkel. Softwareproblemen zijn zeer geschikt voor hulp op afstand. De oplossing hiertoe is het op afstand overnemen van een computer. Voornamelijkste issue is het vertrouwen dat de expert niet in persoonlijke documenten kijkt. Hiertoe kan worden meegekeken door de klant. Mogelijkheid om op consumer to consumer websites zijn transacties gebaseerd op vertrouwen; er heerst een reeel risico om opgelicht te worden. Persoonlijk contact wordt veelal ingezet om vertrouwen te creëren.

## Alternatief; contracten

**12 (claimen) is niet interessant.** Er zijn hierbij geen specifieke problemen. Video is gemakkelijk voor de consument, maar daarin niet uniek, noch ideaal. Alternatief als WhatsApp is makkelijker voor consumenten en wordt reeds gebruikt. **13 (toelichting); geen duidelijk probleem.** Voorstellen zijn nu duidelijk en wanneer oneens kan altijd een contra-expertise worden uitgevoerd.

**Anders;** Fraude is een groot probleem voor verzekeringen. Meeste fraude bij autoverzekeringen. Fraude zit bij schadeherstellers; die schade met goedkope onderdelen, of met minder dan gedeclareerde werkzaamheden herstellen. **Hypotheken;** Momenteel zeer actief bezig met shift naar online en robotisering. Probleem hierbij is; een robot geeft geen vertrouwen, bescherming, hulp en bevestiging. Hiervoor is persoonlijk contact essentieel. Robotisering gaat voornamelijk in chatbot vorm. Soms met input van een echt persoon. **Belastingadvies;** Samen met de opkomst van online zelf zaken Manages en executives worden overladen met informatie. Zij hebben moeite de kerninformatie hieruit te halen. Hiertoe wordt vaak gezocht in presentatie-tools, dashboards enz. Oplossingen worden gezocht in het handelbaar maken van informatie en niet per definitie in de overdracht hiervan. Wellicht liggen hier kansen; er worden veelal links gemist omdat Feedback geven kost veel tijd. Bovendien is het moeilijk om de feedback op een juiste manier aan de inhoud van een verslag te linken (duiden), de goede lading mee te geven en de juiste boodschap over te brengen. Geschreven feedback is voor studenten moeilijk te consumeren en vatbaar voor misinterpretatie. Online vergelijken gebeurt steeds vaker. Producten die makkelijk te vergelijken zijn (door specificaties) lenen zich hier zeer goed voor; denk hierbij aan fysieke producten zoals laptops en telefoons. Echter, minder-fysieke producten zijn moeilijk te vergelijken. Hierbij wil men eerder advies. Advies is ook bij fysieke producten de nummer 1 reden tot bezoek van een Dienensielen zitten oervol, er komen meer dieren binnen dan er weggaan. Waarom is niet per se duidelijk, mogelijk door demografie en economie. **Geen groot probleem, maar wel een subtiele. Bovendien aansluitend bij een trend.** Bedrijven gaan steeds meer zelf hun werknemers werven. Externe bureaus worden vaker omzeild omdat deze niet voldoende de cultuur van het bedrijf kunnen meenemen. Deze werving kost veel mankracht en tijd. Motivatiebrieven worden snel behandeld, maar gesprekken Geen probleem. Wel aansluitend bij een trend.

Geen specifiek probleem. Storytelling is ook vaak een universeel verhaal. Video kan evt. Gebruikt worden voor cross of transmedia storytelling. Echter persoonlijke video is hier niet specifiek geschikt voor.

Uitdaging in deze markt is de klant een duidelijk beeld geven van het ontwerp. Hiertoe worden schetsen en 3D modellen gebruikt. Communicatie loopt veelal via e-mail. Moeilijk onderwerp, geen duidelijke informatie, waarschijnlijk ook geen probleem.

Inzicht in werkelijke situatie (communicatie van klant ziet niet de echte situatie)

#### Video de oplossing

**Niet specifiek beloftevol.** Meubelmarkt blijft interessant, vooral met het oog op **pop-up of kleine stores**. Hier vaak het precieze product niet op voorraad. D.m.v. video kan deze toch ervaren worden. Vergroot het bereik/ de effectiviteit van pop-up stores en kleine winkels. **Botenwinkels en keukens** kunnen interessant zijn. Echter in specifieke toepassingen. Daarnaast staan deze minder sterk dan in de autobranche.

#### Niet specifiek beloftevol in genoemde markten.

**Fysiotherapie;** goed toepasbaar! Sluit aan bij meerdere problemen en bij bekende, genoemde oplossingen! **Huisarts niet echt een probleem**, vergt aanpassingen aan VV en stuit om innovatie weerstand. **Chirurgie heeft een duidelijk informatie-overbrengst probleem.** Wel nodige innovatie weerstand. **Verloskundige;** geen direct **Niet specifiek beloftevol. Wel interessant; informatieoverdracht tussen artsen.** Video kan een bijdrage leveren, maar niet essentieel  
**Niet specifiek beloftevol.**

n.b. toepassing mist markt en deze is te vrij voor invulling. **Vervalt**

**Rijzen; geen specifiek probleem.** Kan helpen bij het geven van aandacht, het versterken van de ervaring, een betere impressie van maatwerk. Past bij de trend in de markt. **Trouwerij; beperkt beloftevol.** Kan helpen bij beeldvorming, maar andere Aversie van video, **juist annoniem**

**Computer;** betere alternatieven. Niet interessant. **Storingsmonteur (verwarming of keukenapparatuur);** video is niet interactief genoeg; **niet interessant**

Video kan helpen om vertrouwen te creëren door persoonlijk contact. Echter, gesprekken tussen 2 consumenten hoeven niet professioneel te zijn. Bovendien zijn deze veelal interactief

Betere alternatieven

**Prima, aangrenzende markt.** Markt overlapt in grote mate. Dit is eerder een dubbel doel van de huidige toepassing.

Toepassingen bij andere verzekeringen weinig interessant. Niet veel mogelijkheden.

**Hypotheek:** kans om in samenspraak met chatbots hypotheekadvies te digitaliseren.

**Belastingadvies:** kans om op de advies-tak te richten. Uitdaging hierbij is het gebrek aan interactiviteit. Moet dus met beperkte contactmomenten worden opgelost. Voor **Geen duidelijk probleem-oplossing. Focus op dit gebied ligt erg op big-data ed.**

**Oplossing wordt gezocht in het presenteren van data. Niet in de overdracht. Wel een gevoel dat hier een kans zit. Vereist verder onderzoek**

Videofeedback is sneller en bewezen kwalitatiever. Bovendien preferen studenten videofeedback boven geschreven vormen. **Grote kans, vraagt wel een aanpassing aan de service.**

**Interessant maar moeilijke case; vraagt grote marktaanpassing.** D.m.v. video kan ieder online vergelijkingsplatform zijn klanten beter van advies voorzien. Hierbij ook overtuigen van deskundigheid. Er wordt context (van de klant, zijn situatie),

**Niet per se probleemoplossend. Eerder 'leuke toepassing'.** Moeilijke businesscase door reeds bestaande financiële tekorten.

**Interessant!** Biedt bedrijven contrast in, en een beter beeld van kandidaten. Deze zijn gemakkelijk te behappen. Zodoende kan tijd en moeite worden bespaard. Kandidaten krijgen een kans om hun inzet te tonen en zich van anderen te onderscheiden.

**Beperkt interessant.** Kan als ondersteuning of extra functie dienen voor punt 19.

Evt. Een b2b oplossing tussen recruiter en bedrijf. Echter, hierbij is vaak een gesprek **Niet interessant;** persoonlijke video biedt weinig extra over video in het algemeen.

**Niet interessant:** Video kan worden gebruikt om de communicatie exclusiever te maken. Echter, een duidelijker beeld dan een schets/3d model gaat het niet geven.  
**Niet specifiek beloftevol.**

Wordt nog onderzocht



## Bron

<https://www.rabobankcijfersentrends.nl/index.cfm?action=branche&branche=Meubelindustrie>  
[https://www.rabobankcijfersentrends.nl/index.cfm?action=branche&branche=Detailhandel\\_in\\_wonen](https://www.rabobankcijfersentrends.nl/index.cfm?action=branche&branche=Detailhandel_in_wonen)  
<https://www.bijgespijkerd.nl/bijgespijkerd/10-belangrijkste-trends-retail-2017>  
<https://retailtrends.nl/item/47166/-zo-onttrekt-motorkledingcenter-zich-aan-de-prijzenoorlog>  
<https://www.raivereniging.nl/artikel/marktinformatie/branche-analyses/brancheanalyse-fietsen.html>  
<https://bombbomb.com/tour/real-estate/>  
"https://www.anwb.nl/water/boten/kopen  
<https://www.anwb.nl/water/boten/verkopen>  
<https://www.anwb.nl/water/boten/verkopen/tips>  
<http://vaartips.nl/aankoop.htm>  
<https://www.anwb.nl/water/boten/verkopen/tips>  
[https://www.yachtfocus.com/boot-kopen.html"](https://www.yachtfocus.com/boot-kopen.html)

[https://www.psychfysio.nl/6\\_16\\_3/](https://www.psychfysio.nl/6_16_3/)  
<https://assortiment.bsl.nl/files/d8254560-0c88-4c6d-97f2-10aaa7e15807/bijblijven20108hoofdstuk1.pdf>  
<http://www.chirurgienoperatie.nl/wp/>  
<http://www.umcutrecht.nl/nl/Ziekenhuis/In-het-ziekenhuis/Voorbereiden/Tips-voor-het-gesprek>  
<https://www.gezondheidsnet.nl/specialisten/zorg-op-afstand>  
<https://www.gezondheidsnet.nl/specialisten/zorg-op-afstand-de-patient-heeft-de-regie>  
Interview with 2 au-pairs (Linda Saman and Emma Riley)  
<https://www.oppas.nl/over-oppas-nl/hoe-werkt-het>

n.v.t.

[https://www.rabobankcijfersentrends.nl/index.cfm?action=branche&branche=Reisorganisatie\\_en\\_bemiddeling](https://www.rabobankcijfersentrends.nl/index.cfm?action=branche&branche=Reisorganisatie_en_bemiddeling)  
<https://www.ensanne.nl/5115-2/>  
<https://www.theperfectwedding.nl/weddingplanner>  
<https://www.salusi.nl/waar-kunnen-kinderen-jongeren-anoniem-terecht-met-medische-vragen-en-problemen/>

<https://computertotaal.nl/artikelen/apps-software/hulp-op-afstand-23284/>  
<https://www.studentaanhuis.nl/hulp-bij-computerproblemen/software-problemen/>  
<https://www.pchulpijn.nl>  
<https://www.marktplaats.nl/i/help/veilig-en-succesvol/>  
<https://www.metronieuws.nl/nieuws/binnenland/2017/05/nog-steeds-opgelicht-via-marktplaats-really>  
Eigen marktplaats ervaring

<https://www.independer.nl/autoverzekering/info/schade.aspx>  
<https://www.vanatotzekerheid.nl/fraude-bij-herstellen-autoschade-groot-probleem/>  
<https://nos.nl/artikel/2128117-we-zien-het-echt-wel-als-fraudeurs-een-hoger-bedrag-opschrijven.html>  
<http://www.deltalloyd.nl/prive/klantenservice/schade-melden/schade-expert.jsp>  
<https://www.verzekeraars.nl/actueel/nieuwsberichten/Paginas/Vijf-vragen-over-contra-expertise.aspx>  
<https://www.verzekeraars.nl/actueel/nieuwsberichten/Paginas/Omvangrijke-fraude-bij-autoschadeherstel.aspx>  
<https://www.autoverzekering.nl/nieuws/meeste-fraude-bij-autoverzekeringen/>  
Dennis Boesser  
[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=1238&v=WM7QWenEBR8](https://www.youtube.com/watch?time_continue=1238&v=WM7QWenEBR8)  
[https://www.infinance.nl/e\\_paper/E-INFINANCE03/](https://www.infinance.nl/e_paper/E-INFINANCE03/)  
<https://www.ironsidegroup.com/2015/01/21/tabbed-reports-in-cognos-10-2-2-the-new-easy-way-to-make-clean-consumable-multi-page-reports-2/>  
<https://www.forbes.com/sites/ciocentral/2012/07/05/best-practices-for-managing-big-data/#38cc29904f3d>  
<http://www.bristol.ac.uk/digital-education/ideas/all/ex027.html>  
<https://www.derby.ac.uk/about/schools-and-colleges-liaison/progressionconference2017/formativideofeedback/>  
[https://innsida.ntnu.no/c/wiki/get\\_page\\_attachment?p\\_id=22780&nodeld=24647&title=Feedback+og+digital+feedback](https://innsida.ntnu.no/c/wiki/get_page_attachment?p_id=22780&nodeld=24647&title=Feedback+og+digital+feedback)  
<https://vergelijk-internet-tv-bellen.nl/nieuws/waarom-online-internet-vergelijken/>  
<https://nos.nl/artikel/203832-verzekeraars-independer-niet-onafhankelijk.html>  
<https://www.vergelijk.com/independer-nl-is-niet-meer-onafhankelijk/>  
<http://www.rtvooost.nl/nieuws/140299/dierenasiel-almelo-in-de-problemen>  
<https://www.ad.nl/nieuws/90-katten-op-elkaar-bomvol-dierenasiel-luidt-noodklok~a675ea62/>  
<http://mens-en-samenleving.infonu.nl/carriere/110087-hoe-werk-zoeken-of-vinden-wanneer-je-zonder-job-zit.html>  
[https://www.intermediair.nl/carriere/een-baan-vinden/starters/10-fouten-die-werkzoekende-twintigers-maken?utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.nl%2F](https://www.intermediair.nl/carriere/een-baan-vinden/starters/10-fouten-die-werkzoekende-twintigers-maken?utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.nl%2F)  
<http://assessmenttrainer.nl/solliciteren/sollicitatieprocedure/>  
<http://sollicitatielab.nl/16-sollicitatietrend-2017/>  
<https://www.werf-en.nl/7-smoesjes-tegen-video-recruitment-en-waarom-je-er-toch-aan-moet/>  
<https://www.frankwatching.com/archive/2013/06/21/storytelling-effect-waarom-is-ons-brein-verliefd-op-goede-verhalen/>  
<https://www.frankwatching.com/archive/2013/05/25/storytelling-video-draagt-je-organisatieverhalen/>  
<https://www.custommade.com/custom-jewelry/>  
<http://www.selinacampbell.com/made-to-order-bespoke-jewellery>  
<https://www.mkservicesdesk.nl/157/vaste-onderdelen-offerte.htm>  
<https://www.frankwatching.com/nieuws/sparkling-nieuwe-manier-van-offertes-versturen/>  
<https://www.workspace.nl/blog/in-5-stappen-naar-perfecte-offerte.html>  
<https://www.uneto-vni.nl/nieuwsberichten/van-goed-contract-naar-goed-contact>  
<https://www.uneto-vni.nl/nieuwsberichten/2017/column-doeke-terpstra-tja-zo-doen-we-dat-nu-eenmaal>

## Appendix 12

The following pages contain the pre-direction selection process.

De middle-list is samengesteld uit longlist ideeën waar spraken was van een duidelijk probleem en oplos:

#	P+O/T	C/O - ESSENTIE LAAG	C/O - VV	Verify, N.v.t./wie
1	Shop-in-shop P&O -	Laag (Andere media voldoen)		Sander Neuteboom Niet verifiëren (lage essentie)
3A	Fysiotherapeut P&O +	Hoog (visueel maken van klacht en visuele ondersteuning bij revalidatie)	<b>VOORKEUR</b>	Wouter Witsel Positief! Wel design uitdaging m.b.t. de bibliotheek
3B	Chirurgie/ Specialist P&O +	Hoog (persoonlijke touch (emotie), meerdere keren terugkijken, gemakkelijk consumeren)	Link omwille van tijd - fysio meer voorkeur - makkelijker bereikbaar	Tim Wessels POSITIEF PATIENT NEGATIEF SPECIALIST (Klachten op video)
7A	Reizen T -	Gemiddeld	Te veel aanpassingen aan service. Niet waard.	n.v.t.
12	Verzekering (tegen fraude) P&O +	Gemiddeld	Dicht bij huidige markt, VV onderzoekt zelf met eigen contacten.	n.v.t.
14A	Hypotheek T & P&O -	Hoog (Bieden van hulp en bevestiging, geven van een vertrouwd en beschermd gevoel)	Aanvraag maar geen gesprek? Checken  Zien - horen - vertalen: JA Gevoel zegt 'ik weet niet' - zelfstandig doen is niet mogelijk  2e op lijst B (na feedback (feedback is 1))	Dennis Boesser POSITIEF MAAR TIJDELIJK (5-8J)
14B	Belastingadvies T & P&O +	Hoog (vertrouwen en toelichting)	Geen rol in onderscheiden, nu te veel extratje	n/b
15	Exc. Summary P&O +	Gemiddeld	Inspiratieel idee - wellicht meer feedback nodig. Lijst B - inspiratie	Jan Gerben v/d Berg Dwingt (medium) tot zelfretie; kort en krachtig, hoofdlijnen
16	Video feedback P&O +	Hoog (Beter overbrengen van lading, nuance)	Inspiratieel idee - wellicht meer feedback nodig. Lijst B - inspiratie  Medium.com	Connie Seleman Gedeeltelijk positief; sneller, beter overdragen (lading). Neg: Link, interactie en privacy
19	Sollicitaties T & P&O +	Hoog (Krijg een beter beeld van de sollicitant / sollicitant kan zich onderscheiden)	Afvallen omdat andersom; Vraagt te grote aanpassing	Sander Smorenberg Gebeurd reeds, wel kritisch. Potentie, maar beperkt nut (interactie nodig)
	Onderhoudsmonteur KEUKENS EN BOTEN - reguliere sales nieuw product tweedehands - unieke objecten op standaard basis			<b>VOORKEUR</b> VOORKEUR: boten
	Boten Keukens	sales en aftersales sales - afspraak maken voor offertig lead (catalogus) naar offerte (afpraak)		

## sing d.m.v. video. Hierbij is ook gekeken naar hoe goed video zou werken.

### Toepassing (incl probleem) & Markt

Er zijn steeds meer pop-up stores en shop-in-shop concepts. Deze hebben beperkte voorraad en vaak niet alle alternatieven op voorraad. D.m.v. video kan de klant toch snel een beeld worden gegeven.

Fysiotherapeuten worden geconfronteerd met passieve patienten; zij nemen niet de verantwoordelijkheid voor herstel en hebben bovendien niet-realistische eisen m.b.t. de behandeling. Vaak zijn zij ook niet overtuigd van de oorzaak van hun klacht en de capaciteit van de fysiotherapeut. Video kan worden ingezet om de klacht in beeld te brengen (patient overtuigen van oorzaak als capaciteit) en vervolgens om de klant te motiveren zijn verantwoordelijkheid te nemen in het herstel; hiertoe kunnen revalidatieoefeningen worden getoond. Bovendien geeft dit een grotere kans op goede uitvoer van deze Chirurgen spreken vooraf met patienten om hen te informeren. Door emotie, spanning en de hoeveelheid informatie wordt hier een groot deel van vergeten door de patient. Dit probleem wordt bij de patient gelegd; neem mensen mee, schrijf de vragen op, enzovoort. Door na afloop van het gesprek een korte samenvatting per video toe te sturen kan de chirurg vragen voorkomen.

In de reiswereld is er sprake van hybride consumentengedrag. Dit is gevolg van een trend waarbij maatwerk reizen en een unieke beleving vooral staan. 20% van de reizen is momenteel zo'n 'maatwerkreis'. Deskundigheid en betrokkenheid zijn hierbij essentieel. Door middel van video kan een reisbureau hierop differentieren.

Bij verzekeringen is fraude een groot probleem. Vooral bij autoverzekeringen wordt gedurende de afhandeling veel gefraudeerd. d.m.v. video kan de kans op fraude worden teruggedrongen. Schadehersteller maakt hierbij een video, zowel leuk voor de klant, als bewijs van niet-fraudeuze reparatie voor de verzekeraar. Toepassing is eigenlijk gelijk aan huidige toepassing. Echter, uitrollen via verzekeraar.

In de hypotheekbranche wordt gewerkt aan robotisering. Op sommige vlakken werken deze prima, maar ze hebben ook zeker tekortkomingen; een robot geeft geen vertrouwen, noch hulp en bevestiging. Als gevolg hiervan missen klanten het gevoel van bescherming. De combinatie van persoonlijke video kan de robotisering een enorme boost geven. Beide aspecten hebben namelijk op een ander vlak hun sterke punten.

Mensen hebben zeer beperkt verstand van belastingen. Hierdoor laat men veel geld liggen. Adviseurs nemen vaak de hele aangifte uit handen, of deze wordt samen gedaan. Echter, er is een opkomst van online alternatieven, advies valt hierbij uit de gratie. Advies is bovendien altijd toegespitst op een specifiek geval. Na een korte samenvatting van informatie kan een adviseur al zeer gericht advies geven. Dit gebeurt nu veelal aan de hand van een voorstel-aangifte. Echter, uitleg ontbreekt hier. In samengang met een korte persoonlijke toelichting valt hier winst te behalen.

In grote bedrijven maken bedrijfsvoerders beslissingen op basis van rapportages uit lagere niveau's. Deze rapporten worden opgesteld door 'experts'; het management heeft niet dezelfde diepgaande kennis (en inleving) in een onderwerp. Zodoende is hoofd- en bijzaak alsook onderbouwing vaak onduidelijk. Dit leidt tot geen/een latere beslissing en onnodig extra contact. Gebruik een video om de 'expert' tot hoofdlijnen met duidelijke onderbouwing te dwingen. Gebruik video hierbij ook als vervanging van grote slide-packs. Feedback geven op verslagen van studenten kost veel tijd en is moeilijker dan het lijkt. Volledige feedback geven (niets vergeten), de juiste woorden gebruiken en bovendien de feedback linken aan de tekst, is een grote uitdaging. Zodoende zijn er meerdere onderzoeken geweest naar video-feedback. Waarbij een docent op video feedback geeft terwijl hij het document doorloopt. Video resulteert in betere feedback en wordt door studenten ook geprefereerd.

Voor sollicitanten is het moeilijk om zichzelf goed/echt te tonen/etalen. Recruiters hebben moeite met het goed inschatten van de kandidaten. Het beoordelen van een gemiddeld cv of motivatiebrief kost 6 seconden. Maar een gesprek 45 minuten. Door een slechte beoordeling worden onnodige gesprekken aangegaan. Door een betere inschatting van de kandidaten kan er veel tijd worden bespaard.

### Voordeel stakeholder 1 (koper)

#### Winkelier

De klant een beeld geven van het verdere aanbod, zonder dat dit bij hem op voorraad is.

#### Fysiotherapeut

Gemotiveerde patienten die actief meewerken aan hun herstel. Minder vragen en niet-realistische eisen m.b.t. de behandeling (duur).

#### Ziekenhuis

Betere zorgervaring door patienten

#### Reisbureau

Geef klanten het idee van aandacht en betrokkenheid, benadruk de uniciteit van hun reis.

#### Schadehersteller

Geen voordeel

#### Hypotheekadviseur

De mogelijkheid om de klant gedurende een gerobotiseerd proces toch (gemakkelijk) het gevoel van vertrouwen, hulp, bevestiging en bescherming te laten ervaren.

#### Belastingadviseur

Wek vertrouwen bij klanten en overtuig ze van de juistheid van het advies

#### Besluitvoerder/Manager

Sneller en gemakkelijker besluiten door het ontvangen van informatie in hoofdlijnen en met duidelijke onderbouwing.

#### Universiteit of hogeschool

Studenten krijgen inhoudelijk betere -en betere linkbare- feedback op hun werk. Gevolg; betere leerkwaliteit. Ook leerlingen verkiezen een video boven geschreven feedback

#### Recrutier

Direct een beter beeld van kandidaten, waardoor uitnodigingen voor gesprekken veel efficiënter kunnen.

1 op1 copy

1 op1 copy

**Voordeel stakeholder 2****Klant**

Ondanks het niet op voorraad zijn van een artikel, toch het product in beperkte mate

**Patient**

Bewijs van de oorzaak van een probleem.  
Overtuigd van de capaciteit van de fysio. Inzicht in eigen verantwoordelijkheid voor de revalidatie en hoe deze te nemen (oefening uitvoeren).  
Bovendien wegnemen van vragen.

**Chirurg**

Minder vragen van patienten. Zij zijn op de hoogte van hun behandeling.

**Klant**

Ondanks het niet op voorraad zijn van een artikel, toch het product in beperkte mate ervaren.

**Klant**

Zekerheid van een goed uitgevoerde reparatie (geen waardevermindering aan de auto).  
Bovendien leuk om de auto weer hersteld te zien.

**Klant**

Ervaar vertrouwen, hulp, bevestiging en bescherming

**Klant**

Duidelijke toelichting bij belastingadvies. Begrijp de voorgestelde aangifte.

**Bedrijf**

Betere bedrijfsvoering (besluiten) met groter draagvlak en daardoor effect

**Student**

Ontvangt inhoudelijk betere feedback die ook duidelijk correspondeert met het ingeleverde werk. Bovendien is deze gemakkelijker te interpreteren en zal de student met minder vragen achterblijven.

**Sollicitant**

Kans om zich beter te presenteren tijdens een presentatie, differentieer op jouw kwaliteiten, houding enzovoort.

**Voordeel stakeholder 3**

-

**Zorgverzekeraar (optioneel)**

Krijgt beter (contextrijk) inzicht in de problemen van de patient en hoe deze wordt behandeld.

**Patient**

Duidelijker beeld van de behandeling, minder vragen.

-

**Verzekeraar**

Zekerheid van correct herstel. Risico op fraude neemt af.

-

-

**Rapportschijver/Expert**

Bevordering van zelfreflectie, concreter communiceren. Meer nuance of verduidelijking brengen.

**Docent**

Feedback geven kost veel tijd. Door middel van video kan tijd bespaard worden. Daarnaast kan door simpelweg het rapport door te werken worden gezorgd dat er geen feedback-punten worden vergeten.

-

# Appendix 13

## Direction 1: Follow-up of leads in the watersports industry

### PROBLEM & SOLUTION

As result of the increase of online research customers visit less showrooms. Sales are made in showrooms. Boat salesmen are confronted with the challenge of getting customers in the showroom.

By means of using video, salespeople can bring contrast in online communication attempts. Furthermore, they're able to surprise customers. This is proven to persuade customers to visit the showroom and have a more positive attitude towards the purchase of a boat.



### MARKET INFO & INSIGHTS

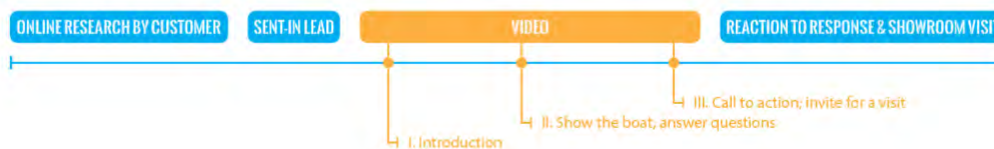
Yearly number of videos	3,200
Financial power within market	+

The problem is recognized and the first reaction seems rather positive; video could help to solve this problem.

Attitude (n=1) seems rather positive. Would probably use video if it works.

Video is being explored as a marketing tool, however personal video is yet unknown.

### SIMPLIFIED SERVICE TIMELINE



### BENEFITS FOR STAKEHOLDERS

#### SALESPERSON

Receive more reactions to leads, and receive them more quickly. Furthermore, the reactions should be more positive.

#### CUSTOMER

Receive communicative attends that stand out. Feel personally approached and meet the salesperson and context online.

### BENEFITS OF VIDEO



### OBJECTIONS AGAINST VIDEO



## Expectations

Like many other industries, the watersports industry experiences an increase of online research prior to sales. It's expected that the conversion of leads is far from optimal and showroom visits lack behind.

## Market insights

To gain market insights, an employee at a watersports store in the lower to middle segment has been interviewed. The following quotes originate from him. The subject confirms the increase of online research, the reason is an increasingly lazy customer, resulting in an increase of questions by e-mail and decrease in showroom visits.

*Mensen worden steeds gemakzuchtiger, steeds meer mensen sturen een mailtje en vragen om folder of vragen om informatie per mail. Dus het is echt lastig om mensen naar de showroom te krijgen.*

Like in the automotive industry, trainability is important, only after visiting a showroom and experiencing the product, a customer can make a purchase decision.

*Het is ervaren, het is proeven [...] Maar een boot is voor recreatie, is een emotioneel product, is hobby. Uhm... dus... je hebt pas echt overtuigingskracht als je ze in de showroom kan ontvangen en kan laten zien wat je te beiden hebt.*

The subject mentions lead conversion is difficult, and many leads end up unanswered. Furthermore, the subject points out that the industry is lacking behind on lead follow-up.

*Ja, dat [leads waar nooit meer op wordt gereageerd] is schering en inslag. [...] echter, de watersport heeft andersom dezelfde naam, dat ook de watersport nog niet zo ver is, [...], dat de klantopvolging vanuit de botenbedrijven ook een zwakke schakel is.*

Confronted with the idea of video, the subject mentions the idea is good, however, that they could do it on their own, without the help of an external service.

*Maar eerlijk is eerlijk he, dat is iets wat we zelf zouden kunnen he, dat is niet zo moeilijk. [...] Dus dat is gewoon een kwestie van anders reageren, anders aanpakken. [...] Je spreekt een filmpje van anderhalf a twee minuten vol [...], en je verzendt 'm. Dat is geen hogere wiskunde. [...] Maar het idee is goed.*

The subject also mentions the use of video as an upcoming development that the company has opted into, in the hope to reach more customers.

*We hebben zelfs een drone gekocht om sfeerbeelden te kunnen maken, af en toe; met beurzen of buiten even varen. Dus we realiseren wel dat we creatiever en anders moeten zijn en anders moeten handelen om klanten te trekken.*

Concluding; video could be applied in the watersport industry, which appears to be open for the development. However, due to the industry lacking behind on lead follow-up, introduction will both be difficult and full of opportunities.



## Direction 2: Follow-up of leads in the kitchen industry

### PROBLEM & SOLUTION

As result of the increase of online research customers visit less showrooms. Due to the nature of the purchase, salesmen are confronted with lots of questions and information requests. It's a challenge to convert these into showroom visits and kitchen configurations, which will in turn lead to a sale.

By means of using video, salespeople can bring contrast in online communication attempts and have an extra (personal) tool persuade customers to visit.



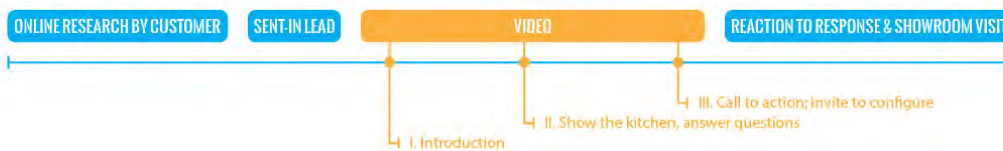
### MARKET INFO & INSIGHTS

Yearly number of videos 220.000  
Financial power within market +

The problem is not directly recognized because lead follow-up is split between two organs of the organisation; central and decentralised. However, lead conversion is limited.

Attitude (n=1) seems rather positive. Could be an opportunity for increased decentral customer-company contact, which in turn is more personal.

### SIMPLIFIED SERVICE TIMELINE



### BENEFITS FOR STAKEHOLDERS

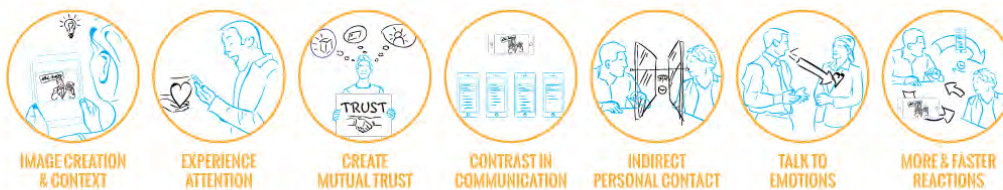
#### SALESPERSON

Receive more reactions to leads, and receive them more quickly. Furthermore, the reactions should be more positive.

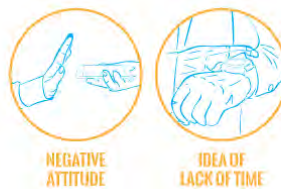
#### CUSTOMER

Receive communicative attends that stand out. Feel personally approached and meet the salesperson and context online.

### BENEFITS OF VIDEO



### OBJECTIONS AGAINST VIDEO



## Expectations

Like many other industries, the kitchen industry experiences an increase of online research prior to sales. It's expected that the conversion of leads is far from optimal and showroom visits lack behind.

## Market insights

To gain market insights, a kitchen salesperson, employed at a lower to middle segment kitchen store has been interviewed. The following quotes originate from him.

The subject confirms the increase of online research, only after proper research a showroom is visited.

*Nee, als een klant een keuken wilt, die gaat natuurlijk eerst even op internet zoeken. Uhm... Beetje informatie verzamelen, dan weten ze al wat ze willen. Dan komen ze pas naar de winkel.*

Like in the automotive industry, trailability is very important in kitchens; products will have to be experienced before purchase. Customers are likely to visit the showroom quickly as they do not experience any notable barriers before visiting.

*Nee, dan komen ze echt direct naar de winkel. [...] Nee, nee, ze kunnen wel via het internet zich opgeven. Maar voor 95% gebeurt het echt dat de klant naar de winkel komt.*

*Ja, nee [klanten ervaren geen barriere voordat ze naar de winkel komen], niet dat ik weet nee. [...] Tuurlijk komen ze eerst even kijken, dat is puur oriëntatie. Maar dan probeer je ze zo goed mogelijk te helpen.*

Brochure requests and short information requests are predominant sources for leads. These leads are all followed up from the central head office. After follow-up by phone, many customers decide to schedule an appointment.

*Jawel [het gebeurt wel eens dat klanten benaderd worden en dat zij vervolgens besluiten om een afspraak te maken], best wel vaak, ja. Dat wordt dan vanuit het hoofdkantoor gedaan.*

The subject mentions that sometimes the head office isn't able to contact a customer, which is always done by phone, whenever this happens, a lead is left dead.

*Dan [als ze geen contact krijgen] proberen ze het [bellen] nog een keer, maar als er geen contact is, dan houdt het op.*

Concluding; video could be applied in the kitchen industry. The application of video offers a last chance to contact customers. Whenever the head office fails to contact a customer, the lead could be sent to a store close to the customer. There a video can be recorded to contact the customer without the need for direct contact. Doing so could convert more leads.

## Direction 3: Aftersales video in the watersports industry

### PROBLEM & SOLUTION

Customers have little to no insight in the defects of their boats. Repairs, their origin and necessity are unknown and are, whenever reported by a marina or shipyard, to be believed by the owner. Trust is an important aspect in this.

By means of using video, marinas and shipyards are able to provide insight in the necessity of repairs and provide proof of repairs.



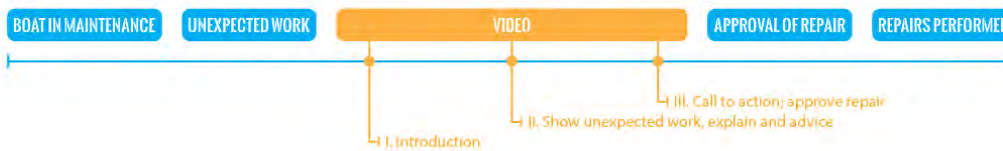
### MARKET INFO & INSIGHTS

Yearly number of videos 250.000  
Financial power within market ±

The problem is not recognised as being a serious problem. A boat is a pleasure object, and therefore may cost money.

Attitude (n=1) seems rather negative. Video would be unnecessary as there is no lack of trust, and customers are very loyal.

### SIMPLIFIED SERVICE TIMELINE



### BENEFITS FOR STAKEHOLDERS

#### MAINTENANCE MANAGER

Receive reactions to approval requests more quickly. Additionally receive approval more often.

#### CUSTOMER

Gaining insight into defects and repairs, including substantiation. Easier and better decisionmaking on approval.

### BENEFITS OF VIDEO



### OBJECTIONS AGAINST VIDEO



### Expectations

Like cars, boats need to be maintained. During these scheduled maintenance moments, unexpected defects sometimes pop up. For the repair of these defects, permission from the owner is needed. It's expected that gaining this permission is difficult, just like it's in the automotive industry.

### Market insights

To gain market insights, an employee at a watersports store in the lower to middle segment has been interviewed.

The subject mentions that, in the watersports industry, discussions about costs or repairs barely ever occur. The main reason is the absence of time pressure. Both customer and watersports stores have no need to perform the repairs quickly.

*Uhm... nee, ik denk dat verhaal aan de onderhoudskant geen issue is omdat er over het algemeen veel meer tijd hebben. [...] De boot wordt gebracht, vaak in winterstallingstijd of in het voorjaar, wanneer er alle tijd is. En dan kun je op je gemakje onderzoeken van dit gaat het kosten, dit gaan we doen, dit zijn de opties. En de klant kan daarop reageren van dat vind ik te duur, of dat doe ik wel. En eigenlijk hebben we daarover achteraf bijna nooit discussies.*

The subject impugns the efficiency of video to sell extra maintenance. The subject mentions the importance of trust, but states that it's no issue in the watersports industry.

*Uhm... Moeilijk. Ik denk niet dat dat door middel van een filmpje of een andere manier van communiceren gaat. Uhm... daar zitten we toch nog heel erg op de ouderwetse vertrouwenskwestie, daarin verschillen we denk ik wel van de autobranche. We geven advies, en op een of andere manier in de botenwereld wordt dat toch eerder gepruimd door de klant, en die zegt eerder 'laat maar doen' of 'laat maar even niet doen'. En er wordt aan de onderhoudskant ook zelden of nooit getrokken of getwijfeld aan de prijs.*

Furthermore, the subject states customers to be loyal to the watersport store and easy to retain.

*Ja, het binnenhalen van klanten is één, maar is een klant eenmaal bij ons, dan is het relatief, tenzij hij op een gegeven moment wil stoppen met varen, of een ander type boot wil dat wij niet kunnen leveren, maar dan is die klant relatief goed vast te houden.*

Concluding; the application of video in watersports aftersales is possible, but the usefulness is doubted. The difficulties of selling repairs is less present as compared to the automotive industry, as is the lack of trust. Therefore, an application seems not necessary from the perspective of the market. However, as n=1, no hard conclusions can be drawn.



## Direction 4: Treatment-planning in physiotherapy

### PROBLEM & SOLUTION

Fysiotherapists struggle with patients not working actively towards their own recovery. Furthermore, patients are not always convinced of the severity of their complaint and have unrealistic expectations. Patients also tend to forget information they receive.

Video could help by providing proof for complaints and relating them to consequences. The combination of complaint, proof and consequences could help motivate patients in their recovery.



### MARKET INFO & INSIGHTS

Yearly number of videos 3.900.000  
Financial power within market ±

The problem is recognized and the first reaction seems positive; video could help to solve this problem. Furthermore, video is moving along the lines of current market innovations.

Attitude (n=1) seems positive. The market seems to be really struggling with the lack of active recovery meaning they are willing to try new things.

### SIMPLIFIED SERVICE TIMELINE



### BENEFITS FOR STAKEHOLDERS

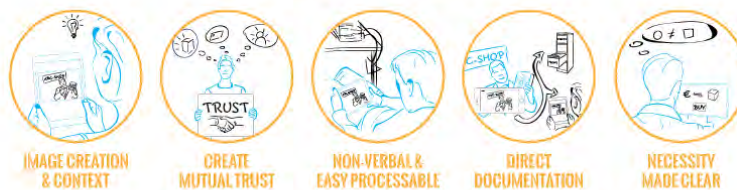
#### PHYSIOTHERAPIST

Motivate and support an active recovery. Temper expectations and visualise physical complaints.

#### PATIENT

Proof of the cause of the complaints. Receive more understanding of the treatment, which can be reviewed.

### BENEFITS OF VIDEO



### OBJECTIONS AGAINST VIDEO



### Desk research

According to Psychfysio (2016), physiotherapists encounter several problems during their daily work. The foremost being patients with a passive attitude towards recovery or other forms of deflection of therapy. Other problems physiotherapists encounter are; patients with unrealistic expectations and denial of the severity of their complaint.

Patients on the other hand also experience problems. They might not be fully convinced of the cause of their complaint, or they might forget information provided during the treatment. Patients also feel disappointed by a slower recovery, which can often be explained by their passive recovery.

Psychfysio (2016) also makes suggestions on solving these problems: The patient should be guided through the whole treatment process, and the use of visual stimuli is motivated. Finally, following up treatments by means of a phone call is motivated.

### Market insights

To gain market insights, a sports- and manual physiotherapist at a 'pluspraktijk' with many short-term treatments was interviewed.

The subject confirmed passive behavior during recovery, this is specifically applicable to the group of older patients. This group expects the physiotherapist to treat their complaint, which them having to do any effort themselves.

*Nou... Het passieve, dat is wel waar de oudere groep patiënten zich nog het meest aan, zich zo opstellen. De jonge zijn wel sneller gewend om actiever te doen aan hun herstel. [...] Sommige willen nog gewoon gemasseerd worden bij de fysiotherapeut, en andere weten ook wel echt dat de oefeningen moeten doen en er zelf wat aan moeten doen. [...] Maar degene die het niet willen doen, dan is het moeilijk om dat om te draaien.*

The subject mentions the large amount on information that should be transferred to the patient being a problem. This problem is made worse by the limited amount of treatments and, if applicable, incorrect knowledge of patients.

*Ja veel informatie krijgen ze tegenwoordig ook wel veel. Dat is voor ouderen echt wel lastig. Hè want... ze krijgen veel informatie omdat ze ook maar een aantal behandeling hebben, zorgverzekering technisch. [...]. Ze hebben vaak al veel meer informatie op internet opgezocht. Die komt niet altijd overeen met wat wij ervan vinden, of wat de daadwerkelijke diagnose is. [...] Dan moet je meer informatie geven om ze op het goede spoor te helpen.*

*Ja, je moet veel meer informatie geven. Je moet informatie geven over het behandelplan, over de doelen, over de afspraak, over de betaling die ze na moeten komen. Over informed consent dat ze moeten tekenen, uhm, over mailtjes, want voor dat je een keertje klaar bent, heb je nog niets gedaan. [...] Ja, het komt ook weleens voor dat ze dingen vergeten. Er komt gewoon veel op ze af.*

To guide patients, the subject mentions that he tries to keep in contact with the patient, even outside of the treatments. However, this proves to be difficult due to patients not being used to two-sided interaction.

*Bij de jeugd gaat dat wat makkelijker dan de ouderen. Dus, jij als sporter [...] communiceert sneller over voortgang en proces dan ouderen dat doen. Die zijn dat gewoon minder gewend.*

The subject expects the future to include eHealth solutions, which makes the process of supporting patients with online training.

*Ja, ik denk dat de toekomst meer gaat naar eHealth systeem. Dat er veel meer online gedaan gaat worden. Dus, dat er veel meer met visuele, of onlineprogramma's oefensessies komen, waarbij ze eigenlijk een standaard kunnen toepassen.*

Confronted with the concept of video in physiotherapy, the subject reacts modestly enthusiastic. The subject does support the concept by mentioning the first developments in this direction are currently unraveling.

*Ja, één, in eerste instantie denk ik prima. [...] En dat invoegen van die filmpjes, wat je nu ziet, er is een praktijk in Amsterdam, [...] heeft bijvoorbeeld op zijn site, op zijn praktijksite, heel veel filmpjes al staan, van oefeningen. [...] Dus daar wordt ook gewoon gezegd; u krijgt huiswerk-oefening filmpje 137 mee. Nou dan moeten ze op die site kijken, nou daar staat 'ie gewoon op. Dat soort toepassingen zijn er in die vorm al een beetje. Ik denk dat dat zeker kan werken.*

When the concept is proposed as solution to the earlier mentioned problems, the subject reacts very positively. The subject also mentions the expectation that the modern nature of the solution will become increasingly normal, also for the older target group.

*Ja, absoluut! Kijk, uiteindelijk zullen die ouderen, die jong ouderen ook wel meegaan in dit tijdperk. Zij moeten wel steeds meer dit doen. Dus uhm... dan wordt het ook eerder gewoonteged dat ze ook eerder dit gaan doen en bekijken.*

Concluding; the application of video in physiotherapy seems very promising. The application could help solving the foremost problems of physiotherapists and patients, and would be guided by the current eHealth trend.

## Direction 5: Summary of meetings with specialists in the hospital

### PROBLEM & SOLUTION

During informative meetings leading up to a surgery or other medical treatment, emotions and rise. These emotions, together with the sheer amount on information, cause patients to forget a lot of information.

By using video to record the summarising conclusion of a meeting between patient and specialist, patients are able to review the received information.



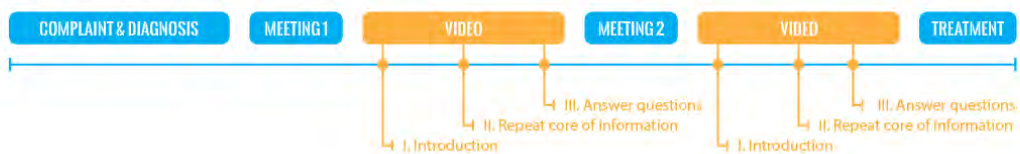
### MARKET INFO & INSIGHTS

Yearly number of videos 1.400.000  
Financial power within market +

The problem is recognized but the first reaction (n=1) is a mixed one. Video would be a great development for patients and would likely solve their problem.

However, it's frightening to specialists as it would cause proof whenever a specialist would make a mistake. This is frightening looking at possible complaint procedures.

### SIMPLIFIED SERVICE TIMELINE



### BENEFITS FOR STAKEHOLDERS

#### SPECIALIST

Less (repetitive) questions from patients

#### PATIENT

Rewatch information at a suitable moment when forgotten. Patients have less questions and a clear idea of the treatment

#### HOSPITAL

Better experience from patient and specialists.

### BENEFITS OF VIDEO



EXPERIENCE ATTENTION



CREATE MUTUAL TRUST



NON-VERBAL & EASY PROCESSABLE

### OBJECTIONS AGAINST VIDEO



FRIGHTENED TO TALK FREELY



### Desk research

In preparation to surgery, patients undergo several informative conversations in the hospital. During these meetings, emotions rise and a lot of the provided information is forgotten. The results are patients that remain with unanswered questions. (UMC Utrecht, 2017) (Chirurgenoperatie.nl).

Recently the association of surgeons, KNMG motivated the capturing of pre-surgery meetings (NOS, 2017; KNMG, 2017).

### Market insights

To gain market insights an interview with an ANIOS was conducted by telephone. Due to poor audio quality, no transcript could be made. Statements below are based on the interview but lack quotes.

The subject mentioned a segmentation in patients. There is a clear difference between older and younger patients, as well as higher and lower educated patients. Younger and higher educated patients are often better prepared and tend to ask more questions compared to older and lower educated patients.

During informative meetings, the specialist supplies information to the patients. Two such meeting exists. During the first meeting, the procedure is presented. After the first meeting, questions often arise information is processed or simply forgotten. A second meeting, often with an AIOS or ANIOS and occasionally a specialist, focusses on answers these questions.

Confronted with the concept, the subject reacts with mixed feelings. The subject mentions the value for patients and admits a certain solution would be very useful in the information transfer. However, from the perspective of the specialist, the subject feels strongly reserved. The subject mentions that a certain application of video is scary; when a mistake is made, the video can serve as proof.

The subject prefers a more general application of video, where patients receive a standard informative video, carrying the information they need at that specific moment.

Concluding; the application of personal video in preparation of surgery is promising, but will likely encounter resistance from specialist. An approach with standard videos would offer nearly the same benefits, but not cause any risk to the specialist. Therefore, this application seems not suitable for Paratus.

## Direction 6: Fraud prevention during damage recovery (automotive)

### PROBLEM & SOLUTION

Fraud is a real problem for car damage repairs. One in ten repairs are fraudulent. This has a major impact on insurance companies and the fees that need to be charged to consumers.

By requiring a video for every repair made, insurance companies can ensure repairs are only executed for actual insured damage. Furthermore, it can insure that repairs are fully and correctly executed.



### MARKET INFO & INSIGHTS

Yearly number of videos	1,600,000
Financial power within market	+

In this sector no interviews were conducted. However, comparing the application in fraud prevention would overlap greatly with the current aftersales application. The main difference is the relocation of value. Whereas video now has to support insurance agencies, value will shift from the maintenance company towards the insurance. Therefore market should be approached through insurance companies.

### SIMPLIFIED SERVICE TIMELINE



### BENEFITS FOR STAKEHOLDERS

#### INSURANCE COMPANY

Mitigate possibilities for fraud.

#### CAR OWNER

Assurance that his/her car is made according to spec and therefore does not lose value.

### BENEFITS OF VIDEO



### OBJECTIONS AGAINST VIDEO



#### Desk research

Fraud is a serious problem for insurance companies and their non-fraudulent customers. Fraudulent activities cost insurance companies a lot of money, which are transferred onto the insured. Yearly, an average Dutch household will lose approximately a €100, - in extra insurance premium (NOS, 2016).

Within The Netherlands, about 60% of fraud originated from motor vehicles (NOS, 2016). Both the car owner and the repair company can be fraudulent. According to the Verbond van Verzekeraars (2014), in over 10% of the repairs the repairs company is fraudulent.

Concluding; fraud is a serious problem, video might make a difference here, as it can serve as documentation and proof. This application is very close to the current aftersales application is will therefore be further investigated by Paratus itself.

## Direction 7: Online mortgage advice

### PROBLEM & SOLUTION

Research into mortgages are increasingly done online, however, the research process and especially the final agreement is made in person. For mortgage-providers this is a costly process. Therefore robotisation is researched.

Robotisation as a problems which video is able to solve: people are not ready for robotisation yet; they feel the need for trust, and seek confirmation, help and the sense of protection. Video could be used in combination with robotisation.



### MARKET INFO & INSIGHTS

Yearly number of videos	23.000
Financial power within market	+

The problem is recognized and the first reaction seems rather positive; video could help to solve this problem. However, when taking the market developments in mind, video is seen as a temporary transition towards full robotisation.

Attitude (n=1) seems rather positive. Video could sure help to move towards robotisation. However, it'll be temporary.

### SIMPLIFIED SERVICE TIMELINE



### BENEFITS FOR STAKEHOLDERS

#### MORGAGE ADVISOR

Support the move towards robotisation. Advice through the internet, while keeping the strenghts of traditional advice.

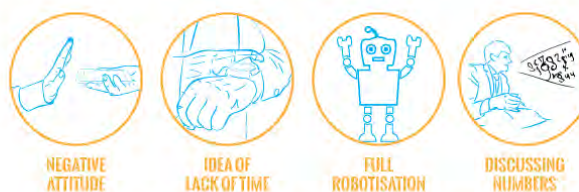
#### CUSTOMER

Easy from home advice, with the trusted and secure feeling of traditional advice. Including help and confirmation by a real person.

### BENEFITS OF VIDEO



### OBJECTIONS AGAINST VIDEO



### Desk research

Like many other industries, the mortgage industry experiences an increase of online research prior to customer contact. Robotization is an upcoming trend that could eliminate mortgage advice as we now know it. Instead of advice by a physical person, a robot is bound to take over. All major parties in the market are currently investigating this trend.

Currently people are not ready for robotized advice. The market has entered an in between phase. Where technical developments are nearly ready, but customers still search for help, confirmation, protection and trust, just like they would experience at a physical advisor. Therefore, companies are currently advised to combine robot-advice with traditional physical advice. (Boesser, 2017) (Hypovak, 2017). Video is expected to enable physical advice online.

### Market insights

To gain market insights within the mortgage industry, a consultant and product designer specialized in mortgage advice has been interviewed.

The subject mentions robotization is a hot topic in the mortgage industry as it's faster and cheaper than traditional advice. However, as of now, the physical advisor still holds added value.

*Inderdaad dat een adviseur nog best wel toegevoegde waarde heeft [...] Maar dat we toch wel langzaam die kant op gaan, dat die robot, of wat dan ook, een digitale oplossing dat net zo goed kan. In ieder geval een stuk sneller en goedkoper.*

Customers, and the older customer base in specific, are not yet ready to commit to fully robotized advice. The step to fully rely on technology is still deemed scary. The majority still prefers the traditional advice by a human advisor.

*Alleen het probleem daarvan is dat veel mensen dat gewoon nog eng vinden. Dat vinden ze spannend, ze hebben toch liever een persoon die ze advies geeft.*

*Maar ik denk sowieso de jonge generatie, dus eigenlijk wij, mensen die in 1990 zijn geboren, of later. Die vinden een adviseur sowieso ontzettend ouderwets.*

*Het is nu gewoon nog zo dat 97% het eigenlijk zonder robot doet. Dus bijna iedereen.*

Presented with the idea of a hybrid solution of robot advice and personal advice through video is received positively. The subject deems the application of video at the end of the advice process as strong; it's expected that such application could overcome the challenges or robotized advice.

*Dat lijkt mij sowieso wel een goed plan. [...] Ook ik kwam er wel achter dan mensen daar nu gewoon niet klaar voor zijn. Dus ook mijn eerste stap was. Om eerst een adviseur echt het allerlaatste stukje te doen.*

It is however, to be expected that a video solution is only temporary, in several years' time, the market is expected to move on to full robot advice.

*Ja. Nu denk ik nog wel. Maar ik denk dat het meer een soort tussenvorm is. Die een paar jaar nog mee kan gaan. Inderdaad wat jij zegt lijkt me voor nu nog een hele goede pleisteroplossing zeg maar. Wat nog best wel een jaar of acht kan gaan duren. [...] Je hebt eerst gewoon dat gesprek met die adviseur, die robotadviseur. Dan kun je gewoon alles doen waar de echte adviseur niet voor nodig is. En dat laatste stukje van vertrouwen en bescherming, enzovoort, het lijstje zoals je aan het begin al opnoemde, dat vang je dan gewoon met een echte adviseur. Ik denk dat ze best wel sterk staan.*

Concluding; an application in mortgage advice seems promising, although the lifespan will be limited. Furthermore, the application would only work in combination with robotized advice.



## Direction 8: Online tax advice

### PROBLEM & SOLUTION

Tax advice is increasingly provided through the internet. The form of this advice focuses on the practical end result. In other words; in a concept tax return.

This approach doesn't allow for explanation on the choices that were made. Leaving people uncertain about the advice actually being the best advice for them.



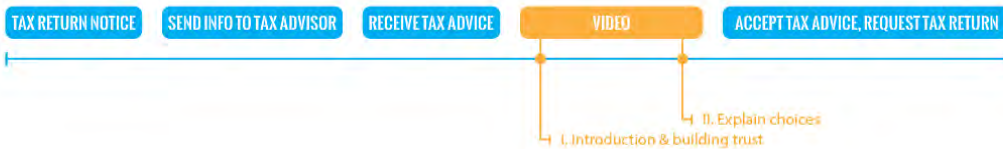
### MARKET INFO & INSIGHTS

Yearly number of videos: 700.000  
 Financial power within market: ±

No interview was conducted within this market.

An important insight is; video will only be used as an additional feature. Customers have already made their purchase decision.

### SIMPLIFIED SERVICE TIMELINE



### BENEFITS FOR STAKEHOLDERS

#### TAX ADVISOR

Enable customers to experience the easy of at home tax advice, while retaining the trusted feeling of personal advice.

#### CUSTOMER

Understanding of advice and a feeling of trust of the tax advice, even when the actual tax advisor is not physically met.

### BENEFITS OF VIDEO



### OBJECTIONS AGAINST VIDEO



### Expectations

Tax payers contact a tax advisor and supply all their personal information. In return they receive a draft tax return form. There is no clear motivation for the advice provided in the form. The expectation is customers to be hesitant towards accepting the advice. A proper substantiation by means of video could change this.

Concluding; this application was killed by Paratus as the service is purely an extra service for the tax advisor. No extra income is generated, while costs are made and time is invested.



## Direction 9: Presentation tool for internal company communication

### PROBLEM & SOLUTION

Internal reports at companies are often composed by experts at one specific topic. Based on these reports, managers and executives have to make decisions. Due to the (in-depth) knowledge difference and the different goal, mis- or over-communication is a problem. Leading to delayed decision making. Slidepacks and presentations are currently used to tackle this. Slidepacks lack in accessibility and link to in-depth info. Presentations require calendar synchronisation and cost a lot of time.



### MARKET INFO & INSIGHTS

Yearly number of videos 1.000.000  
Financial power within market +

The problem is recognized and the first reaction seems rather positive; video could help to solve this problem.

Attitude (n=1) seems rather positive. Would probably use video if it works.

Video is being explored as a marketing tool, however personal video is yet unknown.

### SIMPLIFIED SERVICE TIMELINE



### BENEFITS FOR STAKEHOLDERS

#### EXECUTIVE

Easier decisionmaking based on headlines. Possibility to easily do drilldowns on important matters.

#### EMPLOYEE

Spend less time on communicating findings and receive less questions afterwards. Selfreflection on communication is possible

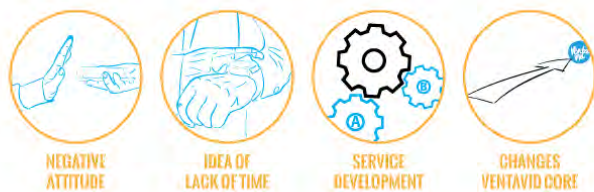
#### COMPANY

Better decisions for the company, which are more clearly linked to practice. Therefore, more support along employees.

### BENEFITS OF VIDEO



### OBJECTIONS AGAINST VIDEO



## Expectations

Internal communication within companies is key for decision making. Communication happens by means of written reports that include massive amounts of information. The expectation is that these reports require large amounts of time to process and sometimes fail to carry the core message. Video could help solve this problem when the writer of a report presents the findings in a short video summary.

## Market insights

To gain market insights, a COO of a mid-sized technical company was interviewed.

The subject mentions that much of the information transfer happens by means of written reports. These reports are written by experts and contain great detail. Experts tend to forget about the knowledge gap between them and their audience, causing the logic reasoning to become unclear. Furthermore, the amount of details means that the core message is sometimes tends to become unclear.

*Ja... de neiging is dat die rapportages te groot zijn of, in ieder geval veel pagina's. Er wordt op een of andere manier gedacht dat kwaliteit een directe relatie tot kwaliteit.*

*Maar een van de oorzaken is dat degene die het opstelt op dat moment meestal wel een expert is, die er heel veel mee bezig is, en die zich dan onvoldoende verplaatst in de ander. En daardoor moeilijker in staat is een logische opbouw, want voor hem is het allemaal helder en knip en klaar.*

Short falling communication can have severe impacts on the decision making of a company, which results in delays, and possibly incorrect decisions.

*Uhm... ofwel een verkeerd besluit hè, een verkeerd besluit of een besluit wordt niet genomen. En dat betekent een vertraging van een gewenst resultaat.*

Extensive reports or reports with an unclear core message, are too time-consuming for an executive. Therefore, reports are often not read. Instead a presentation or personal contact with the writer is necessary.

*Ja, natuurlijk kost dat [het lezen van een groot rapport met onduidelijke rode draad] extra tijd. [...] Maar goed, die, die, wat ik dan doe is, of ik bel, of ik doe even een kort mailtje van ja dit en dat wil ik nog weten. [...]. Dus ik heb daar zelf een manier op gevonden. Ik lees het gewoon niet meer.*

Confronted with the idea of video summaries, the subject reacts rather positively. The subject expects video to support effective communication and lead to better decision making, simply because video increases the understanding of substance in reports.

*Ja, ik, ik denk dat dat [video] wel gaat helpen om dus de effectiviteit te vergroten, en gewoon tot betere besluitvorming te komen. Omdat je het gewoon beter gaat snappen wat, op basis waarvan, hoe is nou de verhaallijn en wat is de opbouw van de argumentatie om tot een gewogen besluit te komen.*

The subject mentions that currently slide decks are used to transfer the core information of reports, however, the subject also mentions that these also have the tendency to become too long and detailed. The subject believes video could make a difference as it would motivate the producer to stick to headlines through self-reflection which is enabled by the recording of a video.

*Ik denk dat een video zal de maker zeg maar, meer dwingen tot de kern. Want, want, de ga eens 80 slides inspreken. Dat ga je niet doen, dan haak je zo al af. Dus, kortom, dus, en ik denk dat degene die het maakt. Dus al, sneller gewoon de rode draad erin zal brengen omdat hij bewijs van spreken, na twee minuten gewauwel ook wel door heeft van dit komt niet over, dus ik moet dat anders opbouwen.*

The subject also expects video to save time for the producer.

*Je zult er ook wat handigheid in moeten krijgen, maar dat het voor de maker zelf ook al minder tijd vergt.*

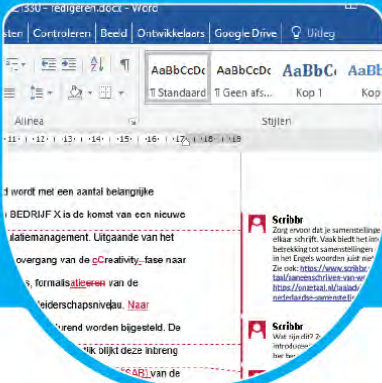
Concluding; video could be used as an internal communication tool for companies as it's expected to increase the efficiency of communication and lead to better decision making.

## Direction 10: Video feedback for universities and schools of applied sciences

**PROBLEM & SOLUTION**

Providing feedback on deliverables of students is hard. Writing feedback costs a lot of time; especially finding the right words and nuance is difficult. Also, in-depth elaboration is very time consuming.

Students also experience writing feedback as not ideal. The feedback is not always clear and very open to personal interpretation. Therefore something misunderstanding occur.



**MARKET INFO & INSIGHTS**

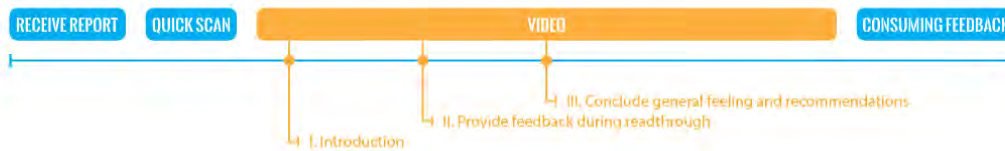
Yearly number of videos 1.400.000  
Financial power within market -

The problem is recognized and the first reaction seems rather positive; video could help to solve this problem.

Attitude (n=1) seems slightly positive. Would give video feedback a try to experience if it works for that specific person.

Interviewee also notes challenges such as privacy & link between text and feedback

### SIMPLIFIED SERVICE TIMELINE



### BENEFITS FOR STAKEHOLDERS

**STUDENT**

More memorable and in-depth feedback while catering for different learning styles and preventing misunderstandings.

**TEACHER**

More efficient and better feedback. Also have the possibility to add nuance. Finally, elaboration on specific points is easier.

**EDUCATIONAL INSTITUTION**

Better feedback which costs less time to make.

### BENEFITS OF VIDEO



### OBJECTIONS AGAINST VIDEO



### Desk research and expectations

Every year, many students receive education at universities and schools of applied sciences. The main means of examination are written exams and written reports. Grading the latter of the two is a time-consuming activity. Mathisen (2012) states that the application of video feedback enables teachers to provide better feedback and provide feedback more quickly.

Arias and Herbert (2015) mention that video feedback would also benefit students, as it caters for more learning styles and enables more in-depth feedback.

The expectations are that video feedback is both beneficial for student and teacher, saving time and providing better feedback.

### Market insights

To gain market insights, a teacher at a medical university was interviewed.

The subject mentions providing feedback is both challenging and time-consuming. Specific challenges are found in setting the right tone and providing feedback without doing the work for the student.

*Maar het gaat dus vooral echt om; hoe zet je de juiste toon, en tegelijkertijd, hoe geef je feedback dat studenten ermee verder kunnen zonder dat je het werk voor ze doet.*

*Dus ik denk dat het in die zin het wel een probleem dat veel mensen die iets, die, dat feedback geven lastig... of tenminste, dat heel veel tijd kost en dat de formulering lastig is.*

Without knowing the research is n=1, the subject shares the expectation that most teachers share these problems.

*Ik denk dat het in ieder geval punten zijn waar de meeste docenten mee worstelen.*

The subject mentions that feedback is sometimes better performed in person, as interaction is required to see if feedback achieves the intended effect.

*Dus dan heb je meteen even gewoon een uitwisseling. En dan kun je veel beter inschatten of ook alles land.*

After confrontation with the concepts, the subject mentions the lack of interaction as a disadvantage. A solution that includes interaction would be preferred. However, a requisite would be to also work in the same document together.

*Wat wel natuurlijk nog zou kunnen is dat je wel interactie zou hebben, dus dat je in vorm van een skype ofzo zou kiezen. Zodat je dus samen door dat ding heen gaat. Dat je van tevoren vast aangeeft voor jezelf, van waar wil ik wat over zeggen. En dan ook heel makkelijk in hetzelfde document, zodat ik heel makkelijk ook kan laten zien van het zit in deze zinnen.*

The subject also recognizes some advantages in a concept without interaction, such as: The ease of presenting over writing and the possibility to add more nuance through an increase of words. Additionally, recording a video is also expected to be more fun.

*Dus dan is praten misschien wel makkelijker dan schrijven. Dus daar kan ik me wel wat bij voorstellen. [...] Dus, het zou wel iets zijn wat ik zou willen proberen. Waarvan ik denk ja, dat lijkt me op zich wel een goed idee. Misschien ook wel omdat het me leuker lijkt dan de hele tijd te zitten schrijven. [...] Misschien dat de nuance wel beter kan worden, omdat je gewoon makkelijker meer woorden gebruikt.*

*On the other hand, the subject also mentions the disadvantage of decreased privacy.*

*En een nadeel is dat ik niet zo goed... ja... het is een soort privacy of zo. Dat je... Ik zit er ook niet op te wachten dat een student dat dan gaat zitten bekijken met z'n hele jaarclub erbij bewijs van spreken ofzo. Dus dat je niet zo goed weet waar je beeld aan de andere kant uitkomt.*

Concluding; an application in video feedback is promising, although the lack of interaction is a serious remark that should be investigated further. This could be a deal breaker, as it fundamentally changes the nature of Paratus.



## Direction 11: Video job applications

### PROBLEM & SOLUTION

During job application procedures there are some challenges for both applicant and recruiter.

Applicants struggle to showcase themselves to recruiters. The importance of written skill is becoming more important than spoken skills.

Recruiters struggle to get a complete image of applicants. Therefore, sometimes misjudged applicants are invited for a conversation, and time is wasted.



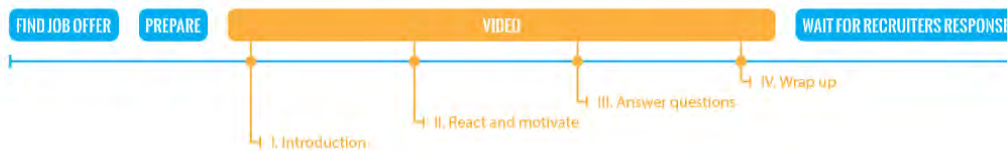
### MARKET INFO & INSIGHTS

Yearly number of videos 700,000  
Financial power within market +

The problem is recognized, but the first reaction seems slightly negative; video might help and solve the problem, but needs a specific way of application before it's able to do so.

The core of this application lies in avoiding scripting and/or redoing the video over and over again. If these issues are tackled, video could be beneficial.

### SIMPLIFIED SERVICE TIMELINE



### BENEFITS FOR STAKEHOLDERS

#### APPLICANT

Get the opportunity to showcase themselves to the company at which they apply.

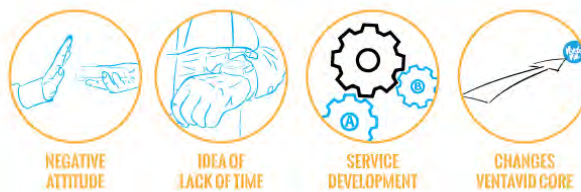
#### RECRUITER

Insight in non-written aspects of applicants. For instance presentation skills and context.

### BENEFITS OF VIDEO



### OBJECTIONS AGAINST VIDEO



### Desk research and expectations

Yearly, in The Netherlands alone, 700.000 employees switch jobs (Chkalova et al., 2015). Every switch has its job application procedure, which, remarkably enough, are still not optimal. The presentation from applicants towards recruiters is sub optimal, and therefore the judgement by recruiters also is suboptimal.

The expectation is that video will enable applicants to present themselves better and in doing so are able to differentiate from other applicants. Furthermore, recruiters are better able to judge the applicants based on a video.

### Market insights

To gain market insight, a recruiter with experience at several multinationals and smaller companies was interviewed. The subject mentions that, as expected, recruiters encounter applications that do not resemble the applicant. This is a serious problem for recruiters, as they want to avoid inviting a non-suitable applicant. The subject mentions to avoid this problem by doing extra research beforehand.

*Soms ondervang ik dat [een mismatch tussen sollicitant en sollicitatie] ook door van tevoren mensen op te bellen en echt even te toetsen. [...] Juist om te voorkomen dat je iemand uitnodigt [...], en eigenlijk, na tien minuten blijkt al dat iemand niet over de benodigde ervaring beschikt. Daar loop ik inderdaad zeker tegenaan.*

The extra research of a recruiter results in only a few interviews being wasted every month.

*Dan [mismatching cv en interview] denk ik dat we een beetje op hetzelfde zitten, dus ook wel 1 a 2 keer per maand.*

Confronted with the concept of video-application, the subject mentions to be experiences with the concept. The reaction is rather negative, as applicants are often unable to create a decent image of themselves. Furthermore, the subject mentions the lack of interaction.

*Ja, ik heb die ervaring ook al bij, niet zo zeer bij [Company A], maar wel bij [Company B]. Dat ze ook met videosollicitatie werkten. En ik ben daar niet direct heel enthousiast over. En de reden daarvan is dat toch een hoop mensen moeite hebben om binnen een bepaalde tijd [...] een redelijk beeld van zichzelf te creëren, en omdat je ook niet in staat bent om bijvoorbeeld om te sturen of om, of om een verdiepende vraag te stellen.*

The subject mentions another disadvantage; recording a video can be rehearsed several times, meaning the video is not a good indication of real life performance.

*Maar wat je soms ook wel is een beetje hebt als recruiter zijnde, is dat gewoon iemand in real-life wil meemaken. Kijk zo'n video kan vaak 3, 4, 5 keer worden overgedaan.*

Concluding; the application of video in job applications already exists. Still the application of video is not optimal. Video application has several drawbacks, one of which –the lack of interaction- is inherit of the medium.



## Direction 12: Communication tool in the inspection and maintenance industry

### PROBLEM & SOLUTION

According to the occupational health and safety ordinance, many inspections have to be performed on regular basis.

Inspections have to be reported and in case of the inspected not meeting the preset requirements, repairs have to be conducted.

Reporting findings costs a lot of time and the inspector has to convince the owner to accept repairs. This is assumed to be a difficult proces, which video could solve.



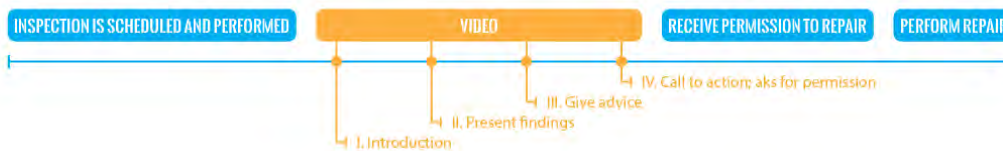
### MARKET INFO & INSIGHTS

Yearly number of videos 1.400.000  
Financial power within market ±

The problem of extra work is recognized and deemed a big problem which is encountered on a daily basis.

Attitude (n=1) seems slightly negative; the attitude among this market is one of hard work and this would opposed by video.

### SIMPLIFIED SERVICE TIMELINE



### BENEFITS FOR STAKEHOLDERS

#### INSPECTOR

Faster documentation and faster reactions on repair approval request to installation owners. Sell repairs more easily.

#### INSTALLATION OWNER

Better insight into defects and therefore more trust in the inspector, repair company.

### BENEFITS OF VIDEO



IMAGE CREATION & CONTEXT



CREATE MUTUAL TRUST



INSIGHT IN CLOSED PROCESS



EASY DECISIONMAKING



DIRECT DOCUMENTATION



NECESSITY MADE CLEAR



MORE & FASTER REACTIONS

### OBJECTIONS AGAINST VIDEO



NEGATIVE ATTITUDE



NEN-NORM LIMITATIONS

### Desk research and expectations

The concept of extra works doesn't only exist in automotive aftersales. It's expected to also be present in the installation industry. This was confirmed by a planner at a mid-sized installation company (personal communication with Wouter van den Helder, September 26, 2017). The planner described a situation exactly like the automotive presence of extra work.

From a strong Paratus preference, an application with a structural character was located. This application was found in the inspection and installation industry. Periodical inspections are required by law and often lead to extra work. This application will be investigated.

The expectation is that extra work originating from inspections is difficult to sell. Therefore, video could be applied just like in automotive aftersales, to report the defects and in doing so, sell repairs.

Desk research revealed only a small amount of companies focus on inspection and repair. By far most companies focus on either one.

### Market insights

To gain market insights, the owner of a small inspection and repair company was interviewed.

The subject mentions that the problem is of not getting permission for the repairs is nearly non-existent. The inspection as already been granted, and therefore the repairs are easily granted as well.

*Ja. 9 van de 10 [reparaties] voeren wij inderdaad ook zelf uit. [...] Ik denk dat het grootste voordeel zit in dat je opdracht al gekregen hebt om de inspectie uit te voeren. Dus eigenlijk is het vertrouwen, is er al. [...] Na de inspectie heb je dat [de problemen] luid en duidelijk op papier staan, dan is het geen probleem om eigenlijk ook die kleine opdracht; het opknappen van de kleine dingen, ook mee te doen.*

The subject does mention that the documentation of the inspection costs a lot of time.

*Relatief ben je lang bezig inderdaad met het noteren en het fotograferen [...] om alles goed vast te leggen. Uhm... gaat stiekem veel tijd in zitten, ja.*

The subject reaction enthusiastic on the presentation of the concept. Openness and honesty are mentioned as benefits. However, the changing context is a challenge, or disadvantage.

*Uhm, ik denk [de voordelen] de open- en eerlijkheid.*

*Uhm... ja, ik denk dat ze ook gewoon. Nu je dat verteld zit ik na te denken, moeten wij ook zoiets... doen... [lacht]. Maar ik denk zeker dat zoiets wel bij kan dragen. Ik vind alleen het nadeel van een inspectie [...] Het is elke keer anders.*

Concluding; an application in inspection and repair is possible, and reactions seem positive. However, the service doesn't seem to solve a problem. It's just an extra service.

## Appendix 14

The following pages transcripts research in the directions phase

## Direction 1

S	Uhm, de lijn valt af en toe weg, dus je vraag valt ook deels weg.
B	Sorry, uhm, mijn vraag was, je ziet in heel veel markten dat consumenten, onderzoek gaan doen op internet. Gebeurt dat in de botenmarkt ook?
S	Ja, absoluut. Ja.
B	Ja, en hoe komen die uiteindelijk bij jullie terecht om een boot aan te gaan schaffen?
S	Uhm... Hoewel er nog heel veel, uhm, uhm, bekendheid wordt gegenereerd via beurzen, ook via google, het internet. Google op trefwoorden, komt men op een gegeven moment uit waar welke boten verkocht worden, en via internet komen ze dan wel binnen.
B	Duidelijk, komen die mensen dan direct bij jullie de showroom bekijken, of nemen die eerst, eerst via internet, of via de telefoon, of via een mailtje contact op?
S	Mensen worden steeds gemakzuchtiger, steeds meer mensen sturen een mailtje en vragen om folder of vragen om informatie per mail.
B	Ja...?
S	Dus het is echt lastig om mensen naar de showroom te krijgen.
B	Is dat een van jullie doelen? Om mensen naar de showroom te krijgen?
S	Absoluut, ja!
B	En waarom is dat? Als ik vragen mag...
S	Waarom, het is ervaren, het is proeven en uhm... sommige simpele zaken, als je weet wat je koopt, kun je heel makkelijk via internet bestellen. Maar een boot is voor recreatie, is een emotioneel product, is hobby. Uhm... dus... je hebt pas echt overtuigingskracht als je ze in de showroom kan ontvangen en kan laten zien wat je te beiden hebt.
B	Duidelijk, heel duidelijk. En is dat moeilijk? Om ze van een mailtje naar de showroom te krijgen? En heeft u bijvoorbeeld weleens dat u antwoord geeft en er nooit meer iets van hoort?
S	Nu vielen de vragen deels weer weg. Is het moeilijk om ze naar de showroom te krijgen en daarna werd het even helemaal *onhoorbaar*.
B	Ja, is het moeilijk om ze naar de showroom te krijgen en vervolgens was het deel van de vraag; gebeurt het weleens dat ze een vraag stellen, dat je daar netjes antwoord op geeft, en dat je er eigenlijk nooit meer iets van hoort?
S	Uhm... ik denk dat ik verstaan heb dat je antwoord geeft op die vraag, en nooit meer iets van je klant hoort?
B	Precies.
S	Ja, dat is schering en inslag. Ja dat is... uhm... echter, de watersport heeft andersom dezelfde naam, dat ook de watersport nog niet zo ver is qua CRM-systemen en dergelijke, dat de klantopvolging vanuit de botenbedrijven ook een zwakke schakel is.
B	Heel duidelijk.
S	Dus dat gaat twee kanten op.
B	Ja, Duidelijk verhaal. Dan heb ik een... Naja, een idee dat ik graag aan u wil voorstellen en dan ben ik heel benieuwd wat uw reactie daarop is. In de botenwereld is namelijk niet de enige branche die dit probleem kent. Uhm... hetzelfde gebeurt namelijk bij auto's.

S	Ja, klopt
B	En het bedrijf waarvoor ik afstudeer, die doen aan uhm... persoonlijke video's in de autobranche.
S	Ja.
B	Het idee is; een autobedrijf krijgt een lead binnen, en in plaats van dat ze een mailtje sturen om hier antwoord op te geven, pakken ze de telefoon, maken ze een hele korte video, van hoi, ik ben Bart van Es, van autobedrijf ABC, u stelde een vraag hier en hierover. Ik laat u alvast de auto zien. En je beantwoordt dan de vragen onderweg. En je hoopt dan die klant naar de showroom te krijgen.
S	Ok, ja, ja.
B	En ze zien daarmee dat klanten in ieder geval meer en sneller reageren. Uhm, en dat ook de conversie van al die leads hoger komt te liggen. Denk u dat zoiets zou kunnen werken in de botenbranche?
S	Uhm, misschien wel. Misschien wel, ja. Wij doen heel af en toe weleens een filmpje maken.
B	Uhu
S	We hebben zelfs een drone gekocht om sfeerbeelden te kunnen maken, af en toe; met beurzen of buiten even varen. Dus we realiseren wel dat we creatiever en anders moeten zijn en anders moeten handelen om klanten te trekken. Dat is, dat is wel een dingetje dat aan het veranderen is.
B	Ja, duidelijk. En denk u dat de branche, of misschien voor uzelf om te beantwoorden, dat u ervoor open zou staan om zoiets te doen, om dat te proberen.
S	Uhm... nou... ik moet voor mijn werkgever spreken, ik zeg van mwa (klinkt positief; potentie), daar, maar eerlijk is eerlijk he, dat is iets wat we zelf zouden kunnen he, dat is niet zo moeilijk. Dat is gewoon gaan doen. Een filmpje maken is niet zo moeilijk, en een filmpje sturen kan ook. In plaats van een mailtje, of een mailtje met filmpje.
B	Uhu, ja
S	Dus dat is gewoon een kwestie van anders reageren, anders aanpakken.
B	Ja, ja precies. Uhm... dan vraag ik me af. U noemt, dat zou je gewoon zelf kunnen doen. Dus dan... Hoe ziet u dat voor zich.
S	Nou, iedereen heeft tegenwoordig een smartphone. Dus uhm... zoals je een live video maakt of een video blogje maakt. Iemand stelt een vraag over een bepaald type auto, of bij ons over een bepaald type boot, je pakt je mobiel, je gaat bij de auto of boot staat die erop lijkt en je zegt precies wat jij zojuist aangaf. Van uhm *onhoorbaar* ik sta nu bij die boot en ik wil er graag wat over vertellen. Je spreekt een filmpje van anderhalf a twee minuten vol, je nodigt hem uit, en je verzendt 'm. Dat is geen hogere wiskunde.
B	Precies. Helemaal duidelijk.
S	Maar het idee is goed.

### Direction 3

B	Dan de volgende vraag is, bij de auto's passen ze dit ook toe bij onderhoud, omdat dat daar weleens gebeurt dat een klant niet geloofd dat onderhoud nodig is, of dat het echt zoveel moet kosten als dat het kost. Enzovoort.
S	Hangt van het segment af. Ik heb zelf twintig jaar, twintig jaar in de autobranche gewerkt en, uhm... hangt van het segment af.
B	Duidelijk
S	Zit je in de particuliere wereld, dan wordt er gesteggeld over of het nu echt 200 euro hoort te kosten of niet. Zit je aan de zakelijke kant, zijn mensen boos dat je ze belt tijdens een vergadering, want uhm... wat nodig is, is nodig, doe maar.
B	Precies, duidelijk verhaal. Mijn vraag is; speelt dit verhaal ook in de botenbranche?
S	Uhm... nee, ik denk dat verhaal aan de onderhoudskant geen issue is omdat er over het algemeen veel meer tijd hebben. Kijk, als je een auto wegbrengt, die brengt je 's ochtend weg en moet 's middags of 's avonds alweer rijden, dat is een gebruiksvoorwerp dat mensen dagelijks nodig hebben. Een boot is hobby.
B	Ja.
S	Kan zijn dat het heel erg mooi weer is, dan willen ze de boot niet missen, verder is er meestal alle tijd. De boot wordt gebracht, vaak in winterstallingstijd of in het voorjaar, wanneer er alle tijd is. En dan kun je op je gemakje onderzoeken van dit gaat het kosten, dit gaan we doen, dit zijn de opties. En de klant kan daarop reageren van dat vind ik te duur, of dat doe ik wel. En eigenlijk hebben we daarover achteraf bijna nooit discussies.
B	En heb je wel een dat je denkt... Uhm... Zogezegd, het zou lekker zijn, laaghangend fruit, als we deze extra onderhoudsdingen kunnen verkopen.
S	Uhm... Moeilijk. Ik denk niet dat dat door middel van een filmpje of een andere manier van communiceren gaat. Uhm... daar zitten we toch nog heel erg op de ouderwetse vertrouwenskwesitie, daarin verschillen we denk ik wel van de autobranche. We geven advies, en op een of andere manier in de botenwereld wordt dat toch eerder gepruimd door de klant, en die zegt eerder 'laat maar doen' of 'laat maar even niet doen'. En er wordt aan de onderhoudskant ook zelden of nooit getrokken of getwijfeld aan de prijs.
B	Duidelijk; daar heerst meer vertrouwen binnen de botenmarkt?
S	Ja, het binnenhalen van klanten is één, maar is een klant eenmaal bij ons, dan is het relatief, tenzij hij op een gegeven moment wil stoppen met varen, of een ander type boot wil dat wij niet kunnen leveren, maar dan is die klant relatief goed vast te houden.
B	Dus ze zijn ook relatief trouw aan jou?
S	Ja!
B	Duidelijk, heel erg duidelijk verhaal, dan heeft u al mijn vragen beantwoord. Heel erg bedankt.

## Direction 2

B	In eerste instantie heel fijn dat je even de tijd wilt nemen om een paar vragen te beantwoorden.
K	Tuurlijk
B	Mijn vraag is; mijn eerste vraag is; je ziet in heel veel markten dat mensen heel veel op internet gaan zoeken, en dat ze dan pas naar een winkel toe gaan.
K	Klopt
B	Gebeurt dat bij jullie ook?
K	Absoluut, altijd. Ja.
B	En komen ze dan direct bij jullie aan? Of komen ze eerst, worden ze naar jullie toe doorgestuurd, door bijvoorbeeld het hoofdkantoor? Of...
K	Nee, als een klant een keuken wilt, die gaat natuurlijk eerst even op internet zoeken. Uhm... Beetje informatie verzamelen, dan weten ze al wat ze willen. Dan komen ze pas naar de winkel. Dan is het voor ons heel makkelijk eigenlijk, om de klant verder te helpen.
B	En, komt 'ie dan direct naar de winkel toe, naar jou toe? Of gaat hij eerst contact opnemen met het hoofdkantoor dat hij het doorstuurt?
K	Nee...
B	Of krijg je eerst een vraag binnen misschien, op internet zelf?
K	Nee, dan komen ze echt direct naar de winkel.
B	Dus er is geen contact van online naar hiernaartoe komen?
K	Uhm... Nee, nee, ze kunnen wel via het internet zich opgeven. Maar voor 95% gebeurt het echt dat de klant naar de winkel komt.
B	En heb je nog weleens dat ze een brochure aanvragen? Of, of uhm...
K	Heel vaak, ja
B	Dat gebeurt wel?
K	Ja absoluut?
B	En doen jullie daar dan nog wat mee? Als iemand een brochure aangevraagd heeft?
K	Ja, ja, uhm... soms bellen we ze, van goh, we hebben nu een actie, bent u nog geïnteresseerd. Uhm... Of dat wij persoonlijk zelf naar de klant bellen, dus van hier in de winkel, van uhm... u bent twee weken geleden geweest, hier in de winkel, of dat u een brochure heeft aangevraagd, goh, ben u op zoek naar een keuken, of is het alleen maar een apparaat? En dan, enzovoort. Soms, maak je dan een afspraak en dan komen ze naar de winkel.
B	Maar, je zegt soms? Gebeurt dat veel? Of is dat redelijk beperkt?
K	Qua in de winkel?
B	Dat je hun benaderd en dat zij vervolgens besluiten om een afspraak te maken.
K	Jawel, best wel vaak, ja. Dat wordt dan vanuit het hoofdkantoor gedaan.
B	Dus het hoofdkantoor benaderd die persoon, en die wordt dan naar een winkel toe doorgestuurd.
K	Ja

B	Ja, en weet je... van alle mensen die ze benaderen, of er dan ook mensen zijn die weinig reageren? Of doen ze dat altijd per telefoon? Of... mailen ze die ook weleens?
K	Het is echt altijd bellen, per telefoon.
B	Altijd per telefoon, ok. Dan zitten mijn vragen er eigenlijk al op. Want doen ze op het moment dat ze, weet je dat misschien, op het moment dat ze geen contact krijgen? Proberen ze dan op een ander moment nog een keer? Of proberen ze op een andere manier contact te zoeken.
K	Dan proberen ze het nog een keer, maar als er geen contact is, dan houdt het op.
B	Dan houdt het op, heel duidelijk.
	[...] mist een stuk opname, hierin wordt Salutem voorgesteld, blijkt enige interesse en gesprek gaat onverwacht verder.
K	Je kwaliteit telt echt mee, uhm... ja... je beschermt jezelf en je kwaliteit eigenlijk van anderen. Bijvoorbeeld bij Keukenkampioen, wij zijn letterlijk de grootste en de beste, de beste kun je niet zeggen, maar wel de grootste in Nederland. 48 winkels, alleen van Keukenkampioen. Ja, dat is... enorm, enorm. En Keukenkampioen, dan is het gewoon veel makkelijker om daar naartoe te gaan.
B	Ja, dus het is niet zo dat mensen online gaan kijken en dat het dan een soort grens is waar ze niet overheen durven stappen voordat ze naar een winkel toe gaan.
K	Ja, nee, niet dat ik weet nee.
B	Ze zijn wel redelijk geneigd om echt...
K	Ja, tuurlijk komen ze eerst even kijken, dat is puur oriëntatie. Maar dan probeer je ze zo goed mogelijk te helpen. Mocht daar een keuken uit komen, dat is perfect. Maar het hoeft niet altijd. Soms heb je dat een klant pas na de tweede of derde keer pas terugkomt. Want dat weet hij wat hij wil. Anders is het heel moeilijk om iets te komen wat je niet wilt of wat je niet weet wat het is. En uhm... naar de winkel komen is eigenlijk best wel belangrijk, want je weet wat je krijgt. Het is het aanraken, het voelen, het materiaal. Zien. Dat helpt enorm.
B	Hé, super, duidelijk, thanks.



## Direction 4

B	Ik heb onderzoek gedaan in de richting van fysiotherapie en daarbij uitdagingen en problemen waar jullie tegenaan lopen
W	Ja
B	En ik zou graag die bevindingen, wat deskresearch zegt, willen verifiëren. Of het wel of niet zo is. Of jij je ermee kunt identificeren, dat je denkt van dit is zo, of van het is eigenlijk helemaal niet zo.
W	Ja, ok
B	Daar kwam ik uit op vijf punten, dat is: patiënten die passief gedrag vertonen met betrekking tot het eigen herstel.
W	Ja
B	Mensen die de ernst van hun aandoening ontkennen. Patiënten die twijfelen aan de oorzaak van de klacht. Ofwel, misschien wel daardoor ook, aan de kwaliteiten van de fysiotherapeut. Patiënten die niet-realistische verwachtingen hebben met betrekking tot de behandelduur of hoe snel ze de resultaten gaan voelen. En patiënten die overweldigd worden door de hoeveelheid informatie die ze krijgen, vooral tijdens een eerste behandeling, en daardoor delen, en stukken informatie begrijpen.
W	Ja
B	Zijn er punten die jij herkent hierin?
W	Ja, de meeste zijn wel herkenbaar. Maar ze zijn niet allemaal in evenredigheid aanwezig.
B	En als je dat iets zou moeten toelichten, welke zie je wel herkenbaar, welke wat minder.
W	Nou... Het passieve, dat is wel waar de oudere groep patiënten zich nog het meest aan, zich zo opstellen. De jonge zijn wel sneller gewend om actiever te doen aan hun herstel.
B	Ja
W	Sommige willen nog gewoon gemasseerd worden bij de fysiotherapeut, en andere weten ook wel echt dat de oefeningen moeten doen en er zelf wat aan moeten doen.
B	En in hoeverre gebeurt dat dat ook? Als ze het wel weten?
W	Uhm... dan veel meer. Maar degene die het niet willen doen, dan is het moeilijk om dat om te draaien bijvoorbeeld. Dat proces kun je niet zo makkelijk omdraaien.
B	Nee, begrijp ik. En van de punten die genoemd werden, is passief gedrag een van de belangrijkste punten?
W	Ja, ik denk wel dat uhm... Want de andere waren; passief, kwaliteit van de fysiotherapeut onder andere, veel informatie, ja veel informatie krijgen ze tegenwoordig ook wel veel. Dat is voor ouderen echt wel lastig. Hè want... ze krijgen veel informatie omdat ze ook maar een aantal behandeling hebbe, zorgverzekering technisch. Je moet wel veel informatie verschaffen. Dus, dat maakt het ook lastiger. Uhm... ze hebben vaak al veel meer informatie op internet opgezocht. Die komt niet altijd overeen met wat wij ervan vinden, of wat de daadwerkelijke diagnose is. Dus dan hebben ze al een verkeerd beeld. Dus dan moet je meer informatie geven hoe ze op het goede spoor te helpen. Dus dan kan weleens een tweede of derde behandeling... pas het idee hebben van hè hè, nu snap je wat ik bedoel. Dus ja...
B	Duidelijk, dus daarna, dat ze de oorzaak van de klacht ontkennen. Herken je dat?

W	Nee, bijna nooit, eigenlijk niet. Nee. Sommige weten de oorzaak niet hé. Pas als je goed doorvraagt kom je achter de oorzaak of mogelijke oorzaak. Soms is er geen duidelijke oorzaak. Kijk als je door je knie klap, met voetbal. Kijk, dat is duidelijk. Maar, als je sluimerige klachten hebt, die langzaam ontstaat, dat kan van alles zijn.
B	Ontkennen ze weleens hoe ernstig het is? Wat ze... wat ze hebben... waar ze last van hebben.
W	Uhm... niet ontkennen, maar soms zien ze de ernst er niet van in. Bijvoorbeeld een achillespeesklacht is bekend omdat het een slecht doorbloedde pees, dat het lang duurt hè, voor herstel. Als die er dan langzaam in komt, en het is er niet acuut in geschoten, dan is dat niet zo ernstig. Ik ben toch nog jong, ik heb nooit last gehad. Het zijn wel klachten die lang duren.
B	Ja, duidelijk. Dan is nog niet realistische verwachtingen over de behandelduur of hoe snel ze resultaat gaan voelen.
W	Uhm... ja, dat staat eigenlijk inherent aan je uitleg en inherent aan hun klacht. Dus op een moment dat uhm... dat ze een duidelijk beeld hebben, of het al vaker hebben gehad. Dan zijn ze al sneller, dan is het oké.
B	Ok, dus het hang heel erg af van wat zij vooraf al denken.
W	Ja! Ja, en of ze zich kunnen vinden in wat jij ervan vindt en aangeeft hoe lang het duurt.
B	Ja, ja, dus jij kunt dat wel bijstellen, een soort van.
W	Ja, dat probeer je wel bij te stellen. Dat moet wel, want anders krijg je en een *onhoorbaar* behandelplan, en hun idee, loopt te ver uiteen. Dus als je denkt van oh, uhm, die voetballer stond ook met twee weken weer op het voetbalveld. Dat is voor een amateur vaak niet reëel. Wij proberen ook een beetje die veiligheid, en een reëel beeld te creëren.
B	Ja, zeker. En dan was de laatste. Dat ze twifelen aan de oorzaak gebeurd eigenlijk niet. Maar dat ze daardoor ok twifelen aan jou? Gebeurd dat weleens?
W	Uhm, ja, nee, ja, nee, ik zou eigenlijk zeggen nee. Maar dat weet je niet want sommige mensen komen... als ze niet meer terugkomen, dan weet je dat niet. Dan krijg je dat niet altijd zo terug. En als je dan kijk naar een soort kwaliteitskeurmerk waarbij we die vragenlijsten uitsturen. Als je dan ziet dat een praktijk goed scoort. En, dan komt dit nooit eigenlijk naar voren.
B	Ja, duidelijk.
W	Ik zou bijna zeggen niet. Ik wil mezelf niet helemaal een pluim in m'n kont steken, maar ook m'n collega's niet. Ze hebben wel natuurlijk het idee dat een andere collega misschien iets beter kan, maar dat kunnen natuurlijk ook gewoon de individuele kwaliteiten zijn van *onhoorbaar*.
B	Ja, dat is duidelijk. Specialisaties natuurlijk.
W	Ja, dat. Maar ook; waar voel je je prettig bij. Als jij je bij Pietje prettiger voelt dan bij Jantje, dan ga je natuurlijk naar liever naar Jantje, terwijl Pietje misschien wel beter is. Dat kan natuurlijk.
B	Van die bovenstaande problemen. Je zegt, dat passieve gedrag is nog wel een belangrijk puntje.
W	Ja.

B	En, en, vind je dat een groot probleem.
W	Nou... in zoverre, dat verandert natuurlijk in de zorg. De patiënt moet echt veel meer ervoor doen, om zichzelf fit te houden. Maar dat is ook de verandering in de zorg, die ook op landelijke niveau is ingezet. Dus je moet actiever zijn, je moet meer bewegen, et cetera. Maar iedereen wordt wel naar sportcentra gestuurd om, of moet daar naartoe om te gaan bewegen. Maar als daar geen deskundig advies is, komen er weer allerlei klachten. Alleen wij moeten niet meer behandelen. Dus dat type mensen, die groep, kunnen we ook niet een aantal sessies zien, om ervoor te zorgen dat ze beter bewegen et cetera. Dus gaat of hun zelf, privé, heel veel geld kosten, of ze komen met een omweg naar ons toe. Maar er is geen geld in de zorg.
B	Dus eigenlijk zeg je dat goed advies, en een soort van monitoren van hun beweging, is belangrijk om hun klachten of grotere kosten te voorkomen.
W	Ik, dat denk ik wel, maar ik denk dat dat in de onderzoeken nog niet echt duidelijk is. En het is natuurlijk en vicieuze cirkel. En je ziet nu dat de eigen risico's ook weer hoger worden.
B	Ja, heel begrijpelijk. En de andere punten, dat veel informatie lastig is, of dat..
W	Ja, je moet veel meer informatie geven. Je moet informatie geven over het behandelplan, over de doelen, over de afspraak, over de betaling die ze na moeten komen. Over informed consent dat ze moeten tekenen, uhm, over mailtjes, want voor dat je een keertje klaar bent, heb je nog niets gedaan.
B	Dus je zegt, je moet die klant meenemen, die moet je helemaal meenemen, door al die stappen heen en heel veel informatie geven en daardoor vergeten ze weleens wat.
W	Ja, dat ook. Er komt gewoon veel op ze af.
B	Maar, is dat? Dat hindert eigenlijk dat je niet aan behandelen toekomt, of minder snel?
W	Ja, minder, of dat daarna extra dus extra administratielast ook nog eens een keer hebt. Daar kom je gewoon niet aan toe dan.
	[Afronding gesprek 1, vervolggesprek onderstaand]
B	Goed, we hadden een aantal problemen of uitdagingen besproken.
W	Ja
B	Maar dezelfde bronnen die daarmee komen, geven ook een aantal oplossingen. En ik was benieuwd in hoeverre jij die oplossingen toepast in je dagelijkse werkzaamheden. En dat zijn: de patiënt meenemen in het hele proces.
W	Standaard
B	Het gebruik van visuele middelen
W	Uhm... deels
B	Telefonisch opvolgen na consulten.
W	Uhm... ja... uhm... wisselend.
B	Kun je dat toelichten.
W	Bij de jeugd gaat dat wat makkelijker dan de ouderen. Dus, jij als sporter stuurt wat sneller je filmpje door en vraagt dan feedback bijvoorbeeld. Communiceert sneller over voortgang en proces dan ouderen dat doen. Die zijn dat gewoon minder gewend.

B	En dan je patiënt een oefenlogboek laten bijhouden.
W	Ja, in principe wel. Maar dat is ook gewoon een schema bijhouden. Sommige houden wel, heel specifiek, bijvoorbeeld een hoofdpijndagboek bij. Dus uhm... en belasting dagboeken. Dus als ze chronische rugklachten hebben dat ze moeten bijhouden wat ze hebben gedaan en wat de reactie is. Maar dat geldt ook voor het oefenen. Dat ze dat bijhouden.
B	Het oefenen ook bijhouden?
W	Ja, in principe wel, maar is niet zo zeer dat zeggen van hou er een dagboek van bij. Omdat het gewoon wat minder van belang is. Maar wel van een hoofdpijndagboek, soms slaapritme. Wij gebruiken dat minder, maar mensen die bij ons werken, die doet veel met slaapstoornissen, dus dan moet je echt een slaapdagboek bijhouden.
B	Dus dat wordt echt voor een specifiek probleem, pas je dat toe.
W	Ja, dat wordt dan ook besproken, tijdens de volgende behandeling, hoe dat is gegaan. Dus dat kan bijvoorbeeld bij mensen met urinewegincontinentie, wordt dat ook gedaan. Die moeten bijhouden hoe vaak ze plassen, hoe veel ze plassen en doen, harde straal, zachte straal, controle. Dat wordt helemaal bijgehouden.
B	Ja, ja precies. Nee, helemaal duidelijk. Denk jij dat er het oog op de problemen die we eerder bespreken hebbe, en met het oog op deze oplossingen, denk jij dat er meer ruimte zit voor verbeteringen? En hoe zou je dat zien?
W	Ja, ik denk dat de toekomst meer gaat naar eHealth systeem. Dat er veel meer online gedaan gaat worden. Dus, dat er veel meer met visuele, of onlineprogramma's oefensessies komen, waarbij ze eigenlijk een standaard kunnen toepassen, en dat doen voordat ze bijvoorbeeld controle doen bij een fysiotherapeut of een huisarts of iets dergelijks. Dat gaat steeds meer komen. Denk dat daar veel meer zelf kan onderzoeken, voordat je naar een huisarts gaat.
B	Ja, duidelijk. Dan zou ik je nu graag een...
W	Ik denk dat daar wel toekomst in zit. Ik denk dat degene die daar een goed ei in kan vinden, dat dat zou werken.
B	Ja, heel duidelijk. Ik zou je nu graag een idee presenteren. Of kort vertellen eigenlijk, is niet heel bijzonder. Uhm... en dan zou ik graag daarna je eerste reactie op hebben en vervolgens nog een paar kleine vragen.  Ik doe mijn afstuderen voor een bedrijf dat gepersonaliseerde sales en aftersales video's maakt. En zij zoeken een andere toepassing. En, ik denk dat daar in de fysiotherapie best een toepassing ligt. Ik zie die als volgt: je krijgt een patiënt, voor de eerste behandeling zagezegd. Dus je onderzoek wat het probleem is. Ben je daaruit, dan maak je een heel kort stukje video, van zeg 15 seconden. Laat je zien wat je hebt gevonden, en daarbij vertel je 'goh, ik zie dit en dat, je hebt pijn hier en daar, dat wordt veroorzaakt door zus en zo' terwijl je dat aanwijs. Vervolgens wissel je het beeld naar jezelf, en zeg je 'we gaan het op deze manier behandelen, en ik verwacht dat het zo lang duurt. En je kunt dit en dat verwachten'. Misschien ben ik al iets te specifiek, maar ik die richting zie ik dat gebeuren. Dus ik denk dat dat dingen zijn, die je normaal ook zou benoemen, alleen nu leg je ze nog een keer extra vast. Vervolgens ga je gewoon behandelen, daar doe je

	eigenlijk niets mee. En na afsloop zou je eventuele beperkingen, bijvoorbeeld meneer mag niet bukken, en eventuele revalidatieoefeningen benoemen. En die zou je dan kunnen invoegen uit een bestaande bibliotheek. Dus die hoeft je niet te filmen.
W	Die zijn al eerder gefilmd?
B	Ja, precies, zijn al eerder gefilmd. Dus dan typ je op je computer in, ik wil die-en-die schouderoefening. En dan wordt het automatisch aan de video vast gemonteerd, en jij hoeft alleen op verzenden te drukken. En die patiënt krijgt na afloop van z'n behandeling een linkje in een e-mail. Naar een video, helemaal, speciaal voor hem, wordt in de huisstijl van Plexus gepresenteerd, staat jouw contactinformatie bij, misschien wil je nog extra informatie geven, kun je daar ook allemaal kwijt. En voor die patiënt heeft het als voordeel dat hij het nog een keertje terug kan krijgen. Naar wat mag ik nou precies wel, wat mag ik nou precies niet, hoe ging die revalidatieoefening ook al weer? Hoe lang gaat mijn herstel precies duren. Nou, al dat soort vraagstukken. Die eigenlijk al besproken zijn, maar die hij nog een keer terug kun halen, om op je gemakje te bekijken. En, ja. Dat is de basis. Wat denk je daarvan.
W	Ja, één, in eerste instantie denk ik prima. Ik denk dat vijftien seconden, want wat jij al verteld, ga je ver over 15 seconden heen, dus ik denk dat dat een utopie is. Maar ik snap kort en bondig, dus dat moet niet al te lang zijn. En dat invoegen van die filmpjes, wat je nu ziet, er is een praktijk in Amsterdam, en het is ook een docent die een boek heeft geschreven. Die heeft bijvoorbeeld op zijn site, op zijn practijksite, heel veel filmpjes al staan. Van oefeningen. Die eigenlijk, als je die cursus volgt, maak je daar ook gebruik van. Omdat het specifieke oefeningen zijn. Dus daar wordt ook gewoon gezegd; u krijgt huiswerk-oefening filmpje 137 mee. Nou dan moeten ze op die site kijken, nou daar staat 'ie gewoon op. Dat soort toepassingen zijn er in die vorm al een beetje. Ik denk dat dat zeker kan werken. Een nadeel wel is hè. Als je ziet hoeveel oefeningen er zijn voor alle deelgebieden, dan heb je zo een giga bibliotheek, dat is best lastig.
B	Uhm, ja, ik zie dat ontstaan doordat...
W	Dichter bij je telefoon.
B	Als je zoiets zou uitrollen, dan zie ik dat ontstaan door. Bijvoorbeeld eerst een pilot draaien waar zoveel praktijken aan meedoen, en dat die vervolgen bepaalde richtlijnen die video's gaan maken. Voor elke keer als ze iets tegenkomen. Dat gaat allemaal op een hoop, en daar kun je dan uit gaan kiezen.
W	Ja, maar dat wordt dan een hele grote database.
B	Ja, uhm... maar die hoeft jij niet bij te houden. Jij hoeft alleen de oefening te zoeken.
W	Nee, precies. Maar dan moet je in een hele grote database zoeken. Dat bedoel ik.
B	Uhm, ja... Ja... dus dat is een uitdaging voor het ontwerp zagezegd.
W	Ja. De enkelapp is er bijvoorbeeld. Daar zou bijvoorbeeld ook, wat je kan bij oefeningen, hoe lang de tijdsduur is bij genezing, et cetera. Dus eigenlijk de acute enkelapp. Dus daar staan al dit soort toepassingen in, van oefeningen en daar staan gewoon oefenschema's.
B	Ja, duidelijk. Dat is wel interessant.
W	Ook met mobiliserende oefeningen, stabiliserende oefeningen, spierversterkende oefeningen, wel of niet ijs-en, wel of niet tapen. Dat soort dingen.

B	Ja, ja interessant. Zoiets zie ik dan voor me, die vaststaande delen wordt dan automatisch aan jouw korte persoonlijke video voor die persoon gelinkt.
W	Ik denk dat dat best wat kan bijdragen.
B	Als ik jou zou vragen, hoe enthousiast zou je zijn over dit idee. Denk je dat het kan werken, zou je het zelf overwegen om te gebruiken.
W	Als praktisch zijn wij geen voorloper van de nieuwste dingen. Want dat is ook meestal kosten gebonden. Maar ik denk dat dit wel toekomst heeft, ja. Ik ben daar wel in overtuigd. Kijk, het concept moet goed zijn, maar als je nu kijkt naar zo'n enkel app, dat is ook elke keer weer verbeterd, dus... ik neem aan dat na zo'n pilot, verbeterd het weer fors, et cetera. Dus dat gebeurt toch wel.
B	Ja, ja. Denk je dat het een oplossing is voor die eerder geschetste problemen en uitdagingen. Dus het passieve herstel van mensen, uhm... dat ze met vragen blijven zitten omdat ze dingen vergeten. Dat ze...
W	Ja, absoluut! Kijk, uiteindelijk zullen die ouderen, die jong ouderen ook wel meegaan in dit tijdperk. Zij moeten wel steeds meer dit doen. Dus uhm... dan wordt het ook eerder gewoontegood dat ze ook eerder dit gaan doen en bekijken.
B	Eventjes gewoon van mijn interesse hoor; uhm... ze bieden dit nu dus aan in de autobranche, daar zijn de kosten 6 of 7 tientjes per maand. Uhm... Zou het in zo'n vorm interessant zijn.
W	Ja, want dan vallen de kosten vind ik mee. Het verbaast me.
B	Ja, ze doen dat in de autobranche zeggen ze, 6 of 7 tientjes in de maand en een euro per video.
W	Sorry, hoeveel? Een euro?
B	Ja, één euro. Dus de kosten vallen in principe niet heel hoog uit.
W	Nee, maar goed, zijn zien minder klanten dan wij patiënten.
B	Ja, precies, en daarom zal die business case zal veranderd moeten worden.
W	Ja, want dat telt aan, met een euro per video.
B	Ja, zeker. Maar het is alleen om een beeld te schetsen, in wat voor richting je moet denken, omdat ik je, ik hoorde je enigszins zorgen uiten over het kostenplaatje.
W	Ja, maar goed, als je ziet, wij zijn een praktijk die heel veel, heel vaak, kortdurende nieuwe patiënten zien. Ik heb deze, ik heb nu al, vandaag en gisteren, vijf nieuwe patiënten gezien. Uhm, vorige week had ik er negen. Ik ben niet de enige in de praktijk. Als ik even kijk, soms hebben wij wel plus 50 nieuwe patiënten.
B	In een maand?
W	Nee, in de week.
B	In de week zelfs?
W	Dan gaat het best wel hard.
B	Ja, dat loopt heel hard op ja. Maar daar zal je dan dus ook... Maar dat is ook voor het ontwerp. Uhm... wat voor businesscase wil je eraan vasthangen uiteindelijk.
W	Ja precies, en je ziet, de ene praktijk ziet bijvoorbeeld alleen maar forse kruisband revalidaties, nou, beetje zwart-wit wat ik nu schetst. Maar dan heb je toch een andere categorie patiënten dan dat jij degene bent die al die COPD patiënten ziet.
B	Ja, ja

W	Ja, daar zit nog wel, in praktijken, een fors verschil in.
B	Ja, zeker. Nee, maar dat is iets voor, voor de volgende stap. Maar wat ik interessant... waar ik blij ben om te horen, is dat je er toekomst in ziet, en dat het de problemen die je ervaart zou kunnen beantwoorden.
W	Ja, denk het wel ja.
B	Thanks!

## Direction 7

B	Wat ik uit jouw podcast had gehaald is dat je eigenlijk zegt; een robot schiet te kort op een paar punten. Namelijk het geven van vertrouwen, uhm... het helpen van een klant, het advies geven. Het bevestigen van wat die klant denkt en het geven, het bieden van een beschermd gevoel.
D	Ja, klopt.
B	Uhm... Dus als ik het zo gewoon op die manier opsom, is dat dan gewoon correct geïnterpreteerd. Of moet ik daar nog iets van... is daar nog iets meer nuance aan?
D	Uhm, ja, wel een beetje. Je moet je ook voorstellen, dat is geschreven in een consultancy blad.
B	Ja
D	Dat wordt vooral gelezen door adviseurs. Dus daar moet je ook een beetje oppassen met wat je zegt, ook omdat ik daar moest gaan spreken. Maar ik denk dat ik jou wel kan vertellen dat. Inderdaad dat een adviseur nog best wel toegevoegde waarde heeft, op die punten die jij net opnoemt. Maar dat we toch wel langzaam die kant op gaan, dat die robot, of wat dan ook, een digitale oplossing dat net zo goed kan. In ieder geval een stuk sneller en goedkoper.
B	Is het dan? Moet ik dat zien als een digitale oplossing helemaal zonder interventie zonder adviseur? Of zou het een adviseur kunnen zijn die op een digitale manier advies geeft?
D	Dat laatstgenoemde, de eerste stap zie je ook al gebeuren. Dat adviseurs gewoon online de klant te woord staat.
B	En hoe zie je dat gebeuren als ik vragen mag?
D	Je hebt van die partijen, volgens mij 24sessions of zo. Die uhm... geven gewoon hypotheekadvies voor de webcam.
B	Ja, ok.
D	Dat zie je sowieso steeds vaker. Maar dan heb je nog steeds een persoon. Dus nog steeds een echte adviseur van vlees en bloed.
B	Ja.
D	Dus dat is eigenlijk nog steeds een andere manier van advies geven, maar nog steeds een mens. Maar je kunt natuurlijk ook gewoon advies in een algoritme schrijven, of een soort beslisboom maken. Die gewoon zegt. Je verdient dit, je kan maximaal dit lenen. Het is voor jou verstandig om een lange rentevast periode te nemen, want je houdt van zekerheid, enzovoort. Dus je kunt gewoon heel veel dingen kun je vangen in getallen, in nummers, daar een simpele lineaire formule achter plakken, in een beslisboom. En dan doe je gewoon een programmaatje laten uitrekenen wat voor die persoon de beste hypotheek is.
B	Ja?
D	Alleen het probleem daarvan is dat veel mensen dat gewoon nog eng vinden. Dat vinden ze spannend, ze hebben toch liever een persoon die ze advies geeft.
B	Ja?



D	En je moet ook niet vergeten; een aantal dingen zijn ook gewoon niet makkelijk te modelleren.
B	Nee, dat begrijp ik. Dus daarmee bedoel je echt het algoritme?
D	Sorry?
B	Daarmee bedoel je dat algoritme? Met modelleren?
D	Ja, ja, precies. Sommige dingen kun je ook niet in een beslisboom vangen.
B	Ja, duidelijk, heel duidelijk.
D	Ook omdat bij een hypotheek moet je ook veel kijken naar de voorwaardes van de hypotheek. Uhm... ja, en dat verschilt gewoon per persoon. Gewoon wat je zelf...
B	En je zegt, mensen vinden dat nog eng? Dat is eigenlijk het grootste probleem met de move naar robotisering dan?
D	Uhm... Ja... Ja... Ook omdat... Het is heel anders dan dat een persoon tegen je zegt van je kunt het beste dit doen. Omdat die je ook gewoon vertrouwen geeft. En waar je ook gewoon een soort van bij kan terugkomen wanneer het niet goed is. Ja; jij hebt dit aangeraden. Ja, een robot, hoe kun je die vertrouwen. Het is best moeilijk om die robot een uiterlijk te geven dat gewoon heel betrouwbaar is of zo.
B	Ja. En uhm... hoe groot acht je dat probleem in de verplaatsing naar robotisering toe.
D	Nu nog wel groot... denk ik... wat je hebt bijvoorbeeld... hypotheek kun je ook helemaal zelf afsluiten... Zonder advies. Veel goedkoper. Maar dat doet eigenlijk gewoon bijna helemaal niemand.
B	Ja, dat was 2% ofzo?
D	Ja, 3%. Misschien nu ietsje meer. Maar gewoon heel weinig. En ook heb je er verstand van, want ik heb ook mensen gesproken die hadden er wel verstand van. En die hebben nog halverwege gezegd; ik ga dit niet doen, ik haak af, ik ga wel naar een adviseur.
B	En hoe zie je dat over een timeframe gaan. Als je kijkt naar over de komende jaren zie ik dat zo ontwikkelen.
D	Uhm. Je krijgt nu natuurlijk die machine learning, wat heel erg opkomt. Ik denk dat dat een beetje losgaat. Niet alleen in de hypotheekwereld en de finance, maar ook... het wordt natuurlijk al heel veel gebruikt in de medische wereld. Sowieso de techniek iets meer vertrouwen krijgt, mensen geloven erin, dan gaat het gewoon heel hard. Dus het is daarvan afhankelijk. Maar ik denk sowieso de jonge generatie, dus eigenlijk wij, mensen die in 1990 zijn geboren, of later. Die vinden een adviseur sowieso ontzettend ouderwets. Hele rare situatie dat zij ineens een adviseur moeten gaan bellen en naar een kantoor moeten.
B	[Lacht] Ja.
D	Mensen hebben nu al zoiets van, wat is dit nou, kan dat niet online? Naja, dan heb je natuurlijk die webcamadviseur. Dat is natuurlijk al een hele goede stap.
B	Persoonlijk herken ik het meteen.
D	Ik denk over een jaar of 5 a 10, mensen gewoon prima met een robotadviseur een hypotheek afsluiten.
B	En ja... Ik heb hier de vraag staan, wat zijn de effecten of de gevolgen van dit probleem. Dus van uhm... dat mensen het eng vinden en die robot niet vertrouwen. Maar je ziet dat

	eigenlijk als een aflopend probleem? Dat dat, is nu nog een barrière maar dat gaat aflopen.
D	Ja, dat denk ik wel. Maar er komen natuurlijk ook nieuwe problemen aan, met een robotadviseur. Want dat krijg je weer het verhaal dat als een adviseur ergens een fout maakt, dan is één persoon heeft dan een slechte hypotheek. Die kan ik gevaar komen. Maar als een robot een fout maakt, dan hebben ineens een paar honderdduizend mensen een verkeerde hypotheek.
B	Ja, duidelijk ja.
D	En dat is wel een beetje het gevaar wat je krijgt; als er fouten in zitten, wie is er aansprakelijk. En de laatste tijd ben ik een beetje in die regelgeving gedoken. Er wordt eigenlijk nu gezegd; een robot moet gewoon voldoen aan dezelfde eisen als een mens-adviseur. Maar dat is wel een beetje vrij te interpreteren, want een... ze moeten bijvoorbeeld een examen afleggen, die adviseurs, en die moeten een voldoende halen. Maar ja, moet een robot ook een voldoende halen? Dat dat genoeg is.
B	[Lacht] Ja, ja, mooi, mooi, ik begrijp hem.
D	Ja, moet hij foutloos zijn? Dus er komen nog wel problemen bij?
B	En hoe groot is die markt voor robotadvies? En hoe zie je die ontwikkelen de komende tijd? Gros gezegd per aantal hypotheek ofzo.
D	Dat kan ik niet helemaal zeggen. Het is nu gewoon nog zo dat 97% het eigenlijk zonder robot doet. Dus bijna iedereen.
B	Ja?
D	Uhm, je hebt natuurlijk, je moet je ook een beetje afvragen, wat is nu eigenlijk een robotadviseur? Want er zitten ook best wel veel geautomatiseerde processen in het gehele hypotheekproces. Je kunt je afvragen, is dat dan niet ook al een robotadviseur? Hoe ik het zelf zie; de robotadviseur is echt iemand die jou aanraadt om iets wel of niet te doen. Ja die markt is nu wel heel klein. Maar ik kan je wel vertellen dat alle grote partijen er wel al mee bezig zijn.
B	Ok, ja.
D	Zeker machine-learning, daar kun je niet meer omheen. Bij alle financiële bedrijven. Dus dat is nu nog klein, maar dat wordt... ik verwacht dat dat binnen een jaar of vijf echt keihard gaat.
B	Ok. Dan, deel twee, wat een soort van conceptschets is, en daar wil ik je reactie op hebben. Ik denk dat je 'm al heel erg voelt aankomen; uhm... eigenlijk is de toepassing zet een adviseur in, in de punten waar hij goed in is, en dan gewoon door middel van een video, die je dan in de app krijgt waar de robotadviseur al bezig was.
D	Ja, ok... je bent al in gesprek met een robotadviseur, en daar komt dan komt dan een echte adviseur bij?
B	Exact. Je hebt... je bent al in gesprek met een robotadviseur, ik herinner nog van jouw pilot, dat daar ook steeds herhaald werd, er is constant iemand die met je mee kijkt, die kijkt of het echt goed gaat.
D	Ja, ok.
B	Dus stel je voor dat er een punt in zit wat geregistreerd wordt van; nu begint deze persoon serieus te worden en heeft 'ie echt advies nodig. Dat er op dat moment een

	hypotheekadviseur, een fysieke adviseur het overneemt en een video stuurt van... uhm... nou, dit en dit heb je als advies gekregen, ik als echt persoon kan me daar prima in vinden. Je zou hier en hier nog even rekening mee kunnen houden.
D	Dat lijkt mij sowieso wel een goed plan. Ik weet niet... Kun je misschien wel, mijn prototype even opsturen. Want uiteindelijk wilde ik toen mijn doel, dat de robotadviseur alles alleen doet, om het echte adviseur. Maar ook ik kwam er wel achter dan mensen daar nu gewoon niet klaar voor zijn. Dus ook mijn eerste stap was. Om eerst een adviseur echt het allerlaatste stukje te doen.
B	Ja
D	Dus alle info delen, alle data aanleveren, doe dat maar met die robot. Maar als het echt de diepte in gaat, en echt je moet advies krijgen, mensen moeten dat vertrouwen krijgen. Dan eindig je zeg maar met een echte adviseur. Dus wat jij nu ook eigenlijk zegt.
B	Dus jouw eerste reactie is; dit had ik zelf ook bedacht.
D	Sorry *onhoorbaar*?
B	Dus jouw eerste reactie is; buiten het video-deel, dit had ik zelf ook bedacht. Als in; je hebt nu nog, op dit moment, die fysieke adviseur nodig aan het einde.
D	Ja. Nu denk ik nog wel. Maar ik denk dat het meer een soort tussenvorm is. Die een paar jaar nog mee kan gaan. Inderdaad wat jij zegt lijkt me voor nu nog een hele goede pleisteroplossing zeg maar. Wat nog best wel een jaar of acht kan gaan duren. Dat weet je natuurlijk niet, dat is afhankelijk van hoe hard het allemaal gaat. Maar het lijkt me zeker wel waarde hebben. Je hebt eerst gewoon dat gesprek met die adviseur, die robotadviseur. Dan kun je gewoon alles doen waar de echte adviseur niet voor nodig is. En dat laatste stukje van vertrouwen en bescherming, enzovoort, het lijstje zoals je aan het begin al opnoemde, dat vang je dan gewoon met een echte adviseur. Ik denk dat ze best wel sterk staan. Maar dat is misschien het artikel ook wel uit kunnen halen.
B	Ja, dat, dat gevoel had ik al. Maar ik kan dat natuurlijk moeilijk op gevoel zeggen van ik heb dit gevoel bij dit artikel en uhm...
D	[Lacht] nee precies.
B	Uhm... één seconde.
D	Beantwoord dit je vraag een beetje?
B	Ja, heel goed, ja, superduidelijk. Uhm... Dus zou je zeggen dat zo'n toepassing, op dit moment. Dus voor dat tijdframe, tot dat mensen genoeg vertrouwen hebben in de robotadviseur, om dat zo te zeggen, het probleem van een tekort aan vertrouwen, en bescherming en dergelijke, dat het dat oplost?
D	Uhm... Ja, ik denk dat het wel oplost inderdaad. En wat ik zeg, misschien dat over een aantal jaren, die bescherming ook door de robot kan worden gedaan. Alleen nu nog niet.
B	Ja, dus je ziet het wel als een soort aflopende markt.
D	Uhm... Ja, ja, maar wel bijgezegd, er zullen wel altijd nog complexe zaken zijn die gewoon niet door een robot vervangen kunnen worden. Dus waar ik het over heb, zijn gewoon de makkelijke aanvragen.
B	De mainstream?

D	De standaard, makkelijke aanvragen. Maar wordt het echt complex met oude hypotheeken, scheidingen, en dat soort dingen. Dan, dan ga je toch wel richting een echte adviseur. En dat is ook wel prima.
B	Uhm... Ja, de volgende is; zou je dat zelf anders aanpakken, en hoe? Maar dat heb je wel redelijk uitgelegd. [Lacht].
D	[Lacht]
B	Als ik 'm nog een keer zou vragen? Dus; zou je het zelf anders aanpakken? En dan wel hoe? Dus dit probleem van het tekort aan vertrouwen en dergelijke. Op dit moment.
D	Uhm... Anders aanpakken. Nee ik denk dat ik dan toch gewoon wel weer uitkwam bij het allerlaatste stukje nog door een echte adviseur doen.
B	Als in een fysieke afspraak?
D	Ja. Ja, dan niet per se dat je er naartoe moet hoor. Wat jij zei met een webcam en dat soort dingen... Werkt volgens mij ook meer dan prima.
B	Ja, ja
D	Maar wel dat er nog een mens in betrokken in het begin.
B	Ja...
D	Maar... Lastig. Ik denk dat een grote groep mensen het ook wel zonder kan.
B	Ja?
D	Ik denk dat er echt wel genoeg starters zijn die het gewoon met een robotadviseur kan. Gewoon een robot die zegt van in jouw situatie zou ik dit doen. Ik denk dat heel veel mensen dat echt wel geloven. En er op dat moment niet eens bij nadenken of dat een echt persoon is getypt of door een robot. Ik denk dat het allemaal wel... zodra je gewoon wat harde cijfers hebt, en laat zien van ik denk er echt over na.
B	Dat is zeker... richting de toekomst zie je dat toenemen?
D	Ja, absoluut. Ik denk dat er nu al een markt is, al is die redelijk klein. Maar wel een stuk groter dan helemaal zonder adviseurs, die 3% waar we het over hadden. Ik denk nu, als er nu een robotadviseur op de markt zou zijn. Zou ver over die 3% gaan.
B	Puur robot heb je het nu over?
D	Puur robot, ja, geen mens, echt alleen een robot die zeg doe dit of die dat. Ik zou dit doen als ik jou was.
B	Ja.
D	Ik denk dat die markt sowieso groter dan helemaal zonder adviseur. Maar tot nu toe is de grootste markt toch met...
B	Met adviseur.
D	Met adviseur, ja.
B	Nee, ja, dan heb je eigenlijk al mijn vragen heel duidelijk beantwoord. Als ik 'm samenvat is het: je zou video kunnen gebruiken in samenwerking met een robotadviseur, voor alleen het laatste deel, waar je de diepte in gaat. Juist om vertrouwen en die bescherming te bieden.
D	Uhu...
B	Echter, het is wel een aflopende markt, en over enkele jaren verwacht je dat het overgrote deel vooral met een robot gaat, kan, en gaat.

D	Uhm... Ja, dat heb je wel heel mooi samengevat. Alleen om er misschien wel aan toe te voegen. Dat laatste stukje met een echte adviseur.
B	Ja?
D	Dat hoeft ook helemaal niet... Het kan ook alleen maar zijn dat hij zegt; ik heb alles gecheckt wat je hebt ingevuld. En inderdaad; het klopt. Gewoon alleen die bevestiging.
B	Ja, ja
D	Want als hij dat zegt, geeft hij gelijk ook al een beetje vertrouwen. Van nou; ik heb alles gecheckt, komt goed. Dus het is niet zo dat hij nog heel veel hoeft te doen ofzo. Echt alleen die allerlaatste check met; 'ja, komt goed', dat kan echt al wonderen doen voor mensen.
B	Ja, duidelijk, heel duidelijk. Super, dan heb je alles beantwoord. Thanks!

## Direction 9

B	Ik heb het idee dat in de hele omgang met grote verslagen of rapporten of, gewoon communicatie binnen een organisatie. Dat binnen de overdracht daarvan, dat daar nog wel enige winst te behalen is. In de effectiviteit daarvan, of dat daar nog weleens een steekje wordt laten vallen. Uhm... En ik vroeg me af; ervaar je dat weleens?
G	Ja.
B	Ja? Gewoon letterlijk?
G	Ja... dat zie je nadrukkelijk. Een voorbeeldje is; we hebben een grote reorganisatie doorgevoerd, per 1 januari dit jaar. Daar is ontegenwoordig veel over gecommuniceerd. Ik heb dat nog nooit meegemaakt dat er zoveel over gecommuniceerd is. En nog steeds zeggen de medewerkers. Ja, we weten eigenlijk niet waarvoor het nodig is. Dus dat probleem herken ik wel. Daar zijn natuurlijk allerlei rapporten voor gemaakt. Allemaal slide en presentaties, is op intranet gezet.
B	En dan heb je het over communicatie naar het hele bedrijf toe?
G	Ja, ja
B	En over communicatie waar jij bijvoorbeeld een beslissing op moet gaan maken. Je krijgt bijvoorbeeld een rapport aangeleverd, en op basis van dat of meerdere moet je uiteindelijk ergens een beslissing over gaan maken. Ervaar je daar ook wel zoiets?
G	Ja... ja... de neiging is dat die rapportages te groot zijn of, of... in ieder geval veel pagina's. Er wordt op een of andere manier gedacht dat kwaliteit een directe relatie tot kwaliteit is. Dus die, die ervaring heb ik zeker. Uhm... en ja, dan is het maar de vraag of daar dan de goede dingen in staan. Of de opbouw goed is en of het een logisch verhaal is. *onhoorbaar* de beslissing, of het voorstel wat gedaan wordt. Dat daar voldoende onderbouwing voor dat rapport is. En dat is... Heel regelmatig is dat echt zoeken naar waar halen ze dat nou vandaan of hoe hebben ze dat nu bedoeld. Of hoe kom hij nu tot deze conclusie.
B	Ja, duidelijk. En weet je wat de oorzaak daarvan is?
G	Ja, naja, dat is een beetje speculeren natuurlijk. Maar een van de oorzaken is dat degene die het opstelt op dat moment meestal wel een expert is, die er heel veel mee bezig is, en die zich dan onvoldoende verplaatst in de ander. En daardoor moeilijker in staat is een logische opbouw, want voor hem is het allemaal helder en knip en klaar. Maar ja, voor een ander die niet al die kennis heeft, is dat niet zo. Dus diegene die dat schrijven, die vraagt zich onvoldoende af, wat heeft die ander nu nodig om het te snappen en daar dan ook een onderbouwd besluit van te nemen. En dan worden, en dan gaat men vaak over in veel te veel details.
B	Ja...
G	En vergeet daarbij misschien wel de hoofdzaken.
B	Ja...
G	En vergeet daarbij dan ook nog eens; wat zijn nu criteria aan de hand waarvan je een besluit neemt. En zou je nu op basis van die criteria een goed onderbouwd besluit kunnen nemen.
B	Ja, ja... En wat zijn hier dan gevolgen van?

G	Uhm... ofwel een verkeerd besluit hè, een verkeerd besluit of een besluit wordt niet genomen. En dat betekent een vertraging van een gewenst resultaat. En... Ja... gebrek aan draagvlak. En dat vertaalt zich dan als mensen een besluit niet begrijpen, dan gaat het toch een beetje het ene oor in en het andere oor uit. En je wilt met een besluit iets bereiken. En... dat kan ook bijvoorbeeld een bepaalde gedragsverandering, of je wilt dat iets in gang gezet wordt. Ja, en dat, dat gebeurt dan maar half, of niet. Of... er gebeurt toch weer iets anders dan je beoogd had met het besluit. Dus je beoogde resultaat van het besluit dat komt behoorlijk onder druk te staan. En dat betekent dat de effectiviteit en daarmee ook van je, van je handelen, over het algemeen gewoon beperkt is.
B	Duidelijk. Uhm... wie wordt hier nu het meest door beïnvloed?
G	Door een verkeerd besluit bedoel je?
B	Nee, door dit probleem, wat zo vormt.
G	Uhm... Naja, ja, dat kan wel heel groot zijn, want veelal heeft het toch wel op een groot deel van een bedrijf effect. Ik bedoel, je neemt een of verkeerd besluit, maar goed dat kan dan, heeft een effect op een bedrijf. Of je neemt een besluit en het wordt maar half uitgevoerd. Een voorbeeldje is het wordt een nieuwe strategie, dat zijn vaak hele grote, dikke rapporten. Heel veel slides, 80 slides, dit is onze nieuwe strategie. Nou... [onderbreking] Dus, de strategie en kijk dan eens een jaar later bijvoorbeeld, wat komt, of wat is er nu van zo'n strategie terecht gekomen, dat is regelmatig zeer bedroevend.
B	Ja...
G	En dat in zichzelf heeft dan dus eigenlijk effect op het gehele bedrijf.
B	En heeft het, naast dat het effect heeft op het hele bedrijf, heeft het ook nog effect op specifieke personen. Bijvoorbeeld op jou, of degene die het rapport aanlevert, of jullie interactie, of...
G	Ja, nou ja, de. Nou kijk, de... vaak ontstaat er wel een beeld hè. Dus vanuit de werkvloer van het management snapt niet van wat er aan de hand is. Die, want men, of men, weet de besluiten niet, of kent ze niet of snapt ze niet. En dat wordt snel vertaald naar ze weten niet waar ze mee bezig zijn. Dus het leidt wel tot een gap hè, een gat tussen management en de werkvloer. En ook een gebrek aan, in die zin een gebrek aan vertrouwen. Dus dat raakt het management dan zelf ook weer.
B	En... heel, als we problemen het iets directer te houden. Wat echt een direct effect is van dit communicatieprobleem of deze communicatie uitdaging.
G	Uhm... Nou ja, wat ik zelf bijvoorbeeld merk, dat vind ik echt een ding. Van waar ben ik als manager mee bezig. Allerlei dingen is men niet tevreden over in het bedrijf. Ik krijg informatie, op basis daarvan neem ik beslissingen en die beslissingen wil ik communiceren. Dat doen we dan per mail bijvoorbeeld. En dat zeggen we, deel het in je team. Dat gebeurt niet of half. De effectiviteit daarvan is maar heel beperkt, en het gevolg is dat ik als manager ook weer het verwijt krijg van wat zijn jullie aan het doen, want wij merken er niets van.
B	En dat komt vooral op de terugkoppeling neer?
G	Ja, en dus weer een gebrek aan vertrouwen. Van dat mensen niet waar het mee bezig is. En wie. En daar hebben we wat aan.

B	En dan heb ik nu een hele concrete vraag, want ik hoor je niet zeggen wat ik had verwacht. Dus daarom stel ik 'm heel concreet; kost het je bijvoorbeeld ook extra tijd? Dat zo'n rapport zo groot is en dat je zelf moet gaan zoeken naar de links.
G	Ja, natuurlijk kost dat extra tijd. Ja, dat klopt. Maar goed, die, die, wat ik dan doe is, of ik bel, of ik doe even een kort mailtje van ja dit en dat wil ik nog weten. Of laten we even bellen en ga het me dan maar mondeling toelichten, omdat ik het niet snap. Dus ik heb daar zelf een manier op gevonden. Ik lees het gewoon niet meer.
B	Je gaat niet alles zelf uitzoeken.
G	Nee [zucht], nee
B	Je laat ze het alsnog op een betere manier aan je vertellen.
G	Ja, ja, of ik neem gewoon geen, bewijs van spreken geen besluit, want je kunt er niets mee. En kom eerst maar eens met de headlines op basis waarvan ik besluit. Dus ik kets hem wel terug. En dat betekent dat vertraging of een besluit dat gewoon niet genomen wordt.
B	Ja, ja. Hoe vaak kom je zoiets tegen. Hoe vaak komt er zo'n grote informatiehoeveelheid op je af?
G	Hmm, nou, ja, uhm... Ik ben redelijk in staat om dat, om daarvan weg te blijven. Toch wel naja enkele keren per jaar. En dat klinkt wellicht als weinig, dat het gebeurt, maar het is, wat je zou kunnen zeggen gewoon een hele rapportage bijvoorbeeld gewoon over de voortgang en kpi's en een dashboard. Nou dat zijn bij ons ook al weer zo'n 30 slides. En dat is ook al weer best veel waar je dan doorheen moet. Dus dat, bewijs van spreken gebeurt dat wel twee, drie keer per maand, zou je kunnen zeggen.
B	Ja, duidelijk. Deel twee. Ja, Uhm... Nee, dit hebben we eigenlijk net gedaan. Deel drie, oplossing.
G	Ja
B	Uhm... Je weet; ik ben bezig met video. Een van de ideeën was; stel je voor dat je bij een groot rapport of rapportage een korte samenvatting per video krijgt en die eventueel nog met bepaalde vragen verstuurd kan worden. Met standaardvragen, dus dat de uhm... dat degene die jou het rapport aanlevert dat die eerst vraag heeft van goh; wat zijn de hoofdlijnen. Hoe zijn de onderwerpen verbonden. Wat is de conclusie. En dat dat eventueel ook gelinkt is aan; wanneer hij het verteld, dat je ook de link in de tekst kan zien daarnaast. Uhm, wat is je eerste reactie op dat concept.
G	Ja, ik, ik denk dat dat wel gaat helpen om dus de effectiviteit te vergroten, en gewoon tot betere besluitvorming te komen. Omdat je het gewoon beter gaat snappen wat, op basis waarvan, hoe is nou de verhaallijn en wat is de opbouw van de argumentatie om tot een gewogen besluit te komen. En dan kom je ook tot een beter besluit, een beter besluit dat heeft typisch ook meer draagvlak en dan zal het effect dan ook weer en de effectiviteit.
B	Ja, ja...
G	En het gaat geheid tijd schelen. Ja.
B	Duidelijk. Uhm... Zou dit probleem, zou specifiek een video, zou die dat communicatieprobleem oplossen? Of zou je dat ook op een andere manier kunnen doen?
G	Even denken, hoe bedoel je dat precies?



B	Uhm... nou het concept is, je hebt dus een groot rapport, en degene die dat jou aanlevert die maakt daar een video over. Letterlijk, die filmt zichzelf van 'jo, ik heb dit en dit en dit aan je te vertellen, je kunt dit daar vinden, dit daar vinden, dit daar vinden. Uhm... En dat je daar, op basis daarvan dus beter je beslissingen kan maken. Maar in hoeverre is het concept met video daar het antwoord op? Of zijn er ook, of zie je ook heil in andere oplossingen? Wat is de toegevoegde waarde dat het een video is.
G	Ik denk dat een video zal de maker zeg maar, meer dwingen tot de kern. Want, want, de ga eens 80 slides...
B	Inspreken?
G	Inspreken. Dat ga je niet doen, dan haak je zo al af. Dus, kortom, dus, en ik denk dat degene die het maakt. Dus al, sneller gewoon de rode draad erin zal brengen omdat hij bewijs van spreken, na twee minuten gewauwel ook wel door heeft van dit komt niet over, dus ik moet dat anders opbouwen. Ik moet dat logischer opbouwen. Uhm... Ja, dus, en, en, en dus die maker zelf zal, want ga maar eens 80 slides maken, dat kost een heleboel dus, dus uiteindelijk denk ik, je zult er ook wat handigheid in moeten krijgen, maar dat het voor de maker zelf ook al minder tijd vergt.
B	Dan zie je het al meer richting de vervanging gaan van een heleboel slides?
G	Ja, ja, ja want, ja dat zou ik, mijn idee daarbij zijn. Dat het niet en, en is. Kijk bepaalde analyses. Goed, dat je die uitschrijven. Maar die zullen sowieso al vaak in een bijlage staan. Van als je het wilt weten, kijk maar in de bijlage. En wat is het, hoe probeer je het soms op te lossen... door uhm... met een soort templates te gaan werken. Dus dat je maker vraagt; nee goed ik wil gewoon deze dingen hè, of dat je zegt het mag maximaal 1 of 2 a4tjes zijn. Dus zo probeer je te dwingen tot korte stukken.
B	Ja
G	Maar goed, op het moment dat je dat doet. Dan dwing je eigenlijk al iemand tot een verhaallijn die dan ook in, in zo'n, zo'n videootje...
B	Zou kunnen stoppen?
G	Ja, ja. En ja, ik zie het nog zo vaak gebeuren dat er hele dikke pakken papier...
B	Neerploffen?
G	Ja... ja, ja...
B	Uhm... je zegt, ik zie het meer als een vervanging van slides bijvoorbeeld. Uhm... Hoe vaak zie je het dan gebruikt worden? Zoals we het net bespraken ging het echt over hoe vaak je tegen zo'n probleem aan loopt... en hoe vaak zie je het gebruikt worden als je het als vervanging gaat gebruiken.
G	Misschien wordt het dan... kijk het is een kwestie van wennen ook. Dus... mensen zullen een drempel over moeten. Je weet zelf hoe het is als je jezelf op video terugziet, dat is, meestal vind je dat verschrikkelijk. Ja... dus moet je even wennen. Maar dan zou het ook misschien wel veel vaker. Omdat het dan wel snel en best leuk medium is. Uhm... Ik ben wel benieuwd hoe dat ontvangen zou worden. Kijk, wat ik nu als manager... een tweewekelijk blog, nou, dat is nog tekst, op het intranet.
B	Dat schrijf jij?
G	Ja, of ik hou een verhaal en communicatie schrijft dat dan uit en dan wordt dat een blog. Nou, vraag niet... kun je dan niet een vlog een video log, een vlog maken. Nou denk ik

	dat dat nog wat tegenhoud. Moet wel een beetje leuk zijn. Maar als ik bijvoorbeeld in mijn MT, en als we daar een bepaald besluit in nemen, of als een soort nieuwsbriefje... die zou je ook op zo'n manier... kunnen doen. Hè, want de vraag van de medewerkers is wel heel duidelijk, van waar zijn jullie mee bezig en waarom en wat doe je dan, en wat zit daarachter.
B	Dan, de hamvraag: zie je er heil in, zou je het zelf gebruiken, zou je als bedrijf investeren om zoiets te, te, te gebruiken.
G	Ja, ja, ik zou dat zeker uhm... en om eens uit te proberen. Hoe werkt het. Werkt het, helpt het? Is het, is het, bereikt het de beoogde effecten? Uhm... Ja...
B	Ok, dan heb je mijn vragen beantwoord.
G	Ok.
B	Thanks!

## Direction 10

B	Super. Nou uhm. Eventjes wat uitleg. Ik ben... Het is voor mijn afstudeerproject, maar ik mag nog niet precies vertellen, de inhoud uhm... die ik straks wil bespreken. Maar ik het in eerste instantie gewoon een paar vragen die... waar ik van zou willen weten hoever je het daarmee eens bent of in herkent. In, nou ja, je dagelijkse bezigheden als docent en dan bij het, het geven van feedback op deliverables van studenten.
C	Ja, gaat om feedback hè, gaat niet om assessment? Toch?
B	Uhm... Het mag, het hoogste, het gaat met name om de feedback, maar de assessment mag hierin meegenomen worden. De vraag is, zal je zien, is best wel gerelate met elkaar. Dat dat best wel met elkaar te maken heeft.
C	Ok.
B	En ik heb eerst een paar stellingen en ik ben benieuwd hoe ver je het daarmee eens bent. De eerste is: "Het geven van feedback kost veel tijd"
C	Kost veel tijd, uhm, ja, daar ben ik het mee eens.
B	En uhm... Ja, heb je daar iets van toelichting op, hoeveel tijd kost het, wat kost er precies tijd? Waarom is het...
C	Even kijken, dat hangt wel heel erg af van waar je het precies over hebt. Maar als je het echt hebt bijvoorbeeld over papers...
B	Ja...
C	Dan vind ik dat het veel tijd kost om... uhm... dat hangt er natuurlijk ook vanaf hoeveel pagina's het zijn en zo. Uhm... wat wil je, een hoeveelheid tijd weten, of wil je weten wat er dan tijd kost.
B	Wat jij belangrijk acht.
C	Oh, wat ik vooral belangrijk vind, is dat je eerst een goed overzicht hebt van wat het totaal inhoud. Dus dat, daarvoor moet je eerst alles een keer lezen. En dan ga je alles heel goed lezen om te bedenken, wat zijn dan de dingen waar je iets over kunt zeggen. En dan vind ik het vooral heel moeilijk om goed, om goed tot een goede formulering te komen ook, van wat je wilt zeggen. Dus het moeilijk natuurlijk opbouwende feedback zijn. Dat kan bij sommige stukken heel erg moeilijk zijn. Dat je als docent echt denkt nah, dit had je nooit in mogen leveren. Maar het gaat dus vooral echt om; hoe zet je de juiste toon, en tegelijkertijd, hoe geef je feedback dat studenten ermee verder kunnen zonder dat je het werk voor ze doet.
B	Ja.
C	Dus die balans vind ik ook heel moeilijk. Van... of moeilijk, maar, dat vind ik ook lastig, van ja. Ik... van zeggen dit kun je beter zo doen, of kun je beter zo doen. Maar dan geef je eigenlijk het antwoord alweer voor. Dus ja, je moet het, het is eigenlijk een soort van gulden middenweg vinden tussen wel laten zien, wel ze op weg helpen welke kant ze op moeten, maar nog niet het werk voor ze doen.
B	Duidelijk, dan is mijn tweede stelling: "Het is moeilijk om volledige feedback te geven, niets te vergeten daarin en adequaat of op de goede manier te linken aan het werk van die student." Dus op welk punt een bepaald stuk feedback van toepassing is.

C	Even denken hoor. Ik begrijp niet helemaal de stelling, want de stelling is uhm. Het is moeilijk om op alles feedback te geven?
B	Ja, dus volledig, zodat je over het hele... over het geheel heen niets vergeet.
C	Ja...
B	En voor specifieke stukjes is het moeilijk om deze op de juiste manier te linken aan het werk van die student. Dus waar... op welk stuk werk... is deze feedback van toepassing.
C	Uhm, even kijken... Uhm, nou ja... Uhm... Niet mee eens, niet mee oneens.
B	Ok...?
C	Want ik... wat je zegt over geschreven stukken, dan doe ik gewoon vaak... in word, moeten ze het aanleveren, en dan doe ik het met opmerkingen in je tekst. Dus dan kan je precies aangeven waar je het lastig vindt. En meestal doe ik dan aan het einde nog een samenvatting van de hoofdpunten.
B	Ja...
C	Maar, waar ik wel mee eens... Kijk, je kunt nooit volledig zijn in je kritiek, en dat zeg ik er ook altijd bij. Dus uhm van uhm... zodat studenten er inderdaad later niet op terug kunnen komen, op het moment dat je bepaalde dingen dan toch nog aftrekt van het cijfer om het zo maar te zeggen. Omdat het gewoon niet goed is. Maar je hebt dat niet in je feedback meegenomen omdat er al zoveel andere punten waren.
B	Ja...
C	Dan uhm... uhm... dan geef ik dat wel aan. Dus ik geef wel... Kijk, ik zeg altijd van dit zijn de belangrijke punten wat ik eruit heb gehaald, wat ik ben tegengekomen.
B	Ja...
C	Maar check altijd zelf nog of je bepaalde dingen uit de opdracht hebt vergeten, of niet... Dus in die zin ben je... kan je nooit volledig zijn. En dat... dat probleem ik ook altijd wel aan te geven bij mijn feedback.
B	Ja, heel duidelijk. Uhm... De derde stelling, dat is ook de laatste stelling, die is: het kiezen van de juiste woorden en het overdragen van de juiste lading is moeilijk.
C	Ok... Het kiezen van de juiste woorden en het...?
B	Overdragen van de juiste lading...
C	Ja dat... Daar ben ik het mee eens, want dat gaf ik in het begin eigenlijk al aan.
B	Ja, ja, ik dacht ik vraag hem toch nog eventjes voor de duidelijk. Ik had hem tussen woord en lippen door, tussen neus en lippen door al gehoord. Uhm... en dat heb je eigenlijk al uitgelegd eerder. Uhm... Wat vind je, hoe groot acht je deze problemen, en, en welke vind je belangrijke, of welke niet. *onhoorbaar*, als je er eventueel een oplossing voor zou zoeken.
C	Ik denk dat het in ieder geval punten zijn waar de meeste docenten mee worstelen.
B	Uhu...?
C	Dus ik denk dat het in die zin het wel een probleem dat veel mensen die iets, die, dat feedback geven lastig... of tenminste, dat heel veel tijd kost en dat de formulering lastig is. Uhm, *onhoorbaar* niet *onhoorbaar* mensen het echt... uhm... nou ja dat ze *onhoorbaar* juiste plek of op de juiste of... *onhoorbaar* feedback en op specifieke punten weet ik niet zo goed. En oplossingen... de oplossing is... voor ons in ieder geval, goed tijd inplannen om dus ook echt die feedback te kunnen geven. En het soms ook

	toch maar gewoon bij hoofdpunten te houden. Soms is de oplossing ook wel dat je denkt ik heb zoveel papers na te kijken, dus ik geeft ook aan ik heb op hoofdlijnen gekeken, en dit is eruit gekomen.
B	Ja, precies, heel duidelijk
C	Ja.
B	Uhm... wat zijn de gevolgen hiervan. Van, van de twee van de twee stellingen waar je het mee eens bent... dus veel tijd en de juiste woorden... en juiste lading.
C	Ja de gevolgen zijn dat ze dat gewoon dat veel... dat, dat, naja, ik laat liever dus niet mijn feedback versloffen. Dus het kost mijn gewoon te veel tijd. Eigenlijk, voor wat je ervoor zou mogen nemen.
B	Ja...?
C	Ja. Dus je gaat... je investeert er gewoon tijd in.
B	Ja, heel duidelijk. Uhm... wat doe je om deze twee punten zo goed mogelijk aan te pakken. Wat doe je zelf op dit moment al. Dus je zei, je noemde al heel veel tijd inplannen daarvoor.
C	Ja, tijd, genoeg tijd inplannen daarvoor. Uhm... Even kijken, En voor mezelf dus ook wat ik daarnet ook zei, voor jezelf de besluiten dat je dus niet op alle details feedback geeft. Dus het in grote lijnen lezen en dan de belangrijke punten eruit halen. Vooral als het heel veel is. En als het minder is, dan kun je er minder gedetailleerd op in gaan. Dus zorgen dat je je niet verliest in elke regel. Dus heel erg bij jezelf uhm... gewoon ook aanhouden van ok, dit gaat nu om hoofdlijnen en dat geef ik door. Ik kan niet alles eruit halen. Het hoeft ook niet perfect te zijn, wat studenten aanleveren.
B	Ja precies. Dan... dit gaat voor mijn gevoel heel erg in op de hoeveelheid tijd die je ermee kwijt bent.
C	Ja.
B	En over de juiste woorden kiezen en de juiste lading doorgeven? Doe je daar nog iets mee?
C	Uhm... nou als je eenmaal bij paper twee bent zeg maar. Dan heb je wel weer ie zinnestjes in je hoofd zitten om uhm, het goed te formuleren. Dus ik merk dan wel dat het vaker een herhaling van zetten wordt. En van dat je eigenlijk een soort van copy-paste van wat je eerder al hebt... nou niet zo, maar wel dat je diezelfde zinnen weer terug laat komen. Van dat is wel een goede omschrijving. Die is ook bij deze studeren van toepassing.
B	Ja...
C	Dus dat je wel gewoon zinnestjes, een soort standaardzinnestjes in je hoofd hebt zitten die je telkens aan... die telkens terugkomen wanneer het van toepassing is.
B	Duidelijk, zie jij nog ruimte voor verbetering, of zou je dit nog... zou je dit op een andere manier willen aanpakken.
C	Uhm... hm... ja, ik weet niet zo goed. Daar heb ik eigenlijk nooit zo over nagedacht. Je moet het gewoon doen zoals je doet. Uhm... dus, uhm... ja, als het anders kan. Maar ik zou het dan niet zo goed weten wat het is. Soms is bijvoorbeeld feedback persoonlijk geven, dus als je de hele paper hebt dat je denkt, ja er is zoveel aan te verbeteren, of het zijn kleine dingetjes, dat je denkt, het is sneller als ik de student even spreek.
B	Uhu?

C	Van hoi, dit hebben jullie aangeleverd, dit zijn zulke grote punten dat moeten jullie eerst aanpakken voor dat ik verder kan. Of uhm... juist de kleine dingetjes om er nog een beter cijfer van te maken, maar het hoeft niet per se. Ja dat, dat, de kleine dingen. Soms ligt het in de nuances hè, van dat het zo is van hoe ze het op hebben geschreven, dan is het soms makkelijker om het persoonlijk uit te leggen dan dat je alles op papier doet. Dus soms is dat nog wel een oplossing, dus dat ik tegen een student zeg, kom maar even langs want, en zo.
B	En waar zit dat dan in, als ik vragen mag. Waarom is dat zo, dat je, dat dat makkelijker is in persoon?
C	Nou omdat sommige dingen moeilijk zijn te omschrijven. Uh, En als je dan zegt van jou ik vind eigenlijk, je bent ik in algemeen, kies je bijvoorbeeld, heb je geen wetenschappelijke stijl. Dan laat je een aantal punten zien. En snap je dan wat ik bedoel, dan weet je of de student dat stukje heeft gesnapt. En dan kun je vervolgens zeggen, en nu lijkt het allemaal heel kort door de bocht. Dus, je moet en je wetenschappelijke stijl kiezen, en het is kort door de bocht en dan, dat is ook natuurlijk een soort... en dat is niet een heel erg objectieve beschrijving, dus het is het ook veel makkelijker om uit te leggen; ik vind dit kort door de bocht, want... en dan snap je wat ik bedoel. En dan kan de student zeggen; vind je dat dan ook kort door de bocht, en dan zeg ik ja of nee. Weet je wel? Dus dan heb je meteen even gewoon een uitwisseling. En dan kun je veel beter inschatten of ook alles land.
B	Dus je zegt ook daarbij is het heel belangrijk om ook interactie te hebben heen en terug.
C	Ja, dat vind ik wel. Dat kan soms heel erg helpen.
B	Even afschrijven.
C	Uhu
B	Zo. Ja, ik schrijf even een paar kleine dingen mee, zodat ik niet helemaal blank ben.
C	*onhoorbaar*
B	Toch voor de zekerheid, dat ik toch een paar punten heb. Erm, dan uhm... er worden ook... tenminste, deze punten had ik gevonden, gewoon met deskresearch... en daarin worden ook een paar zogezegd oplossingen aangedragen.
C	Ja?
B	En daaronder noemen ze bijvoorbeeld uhm... nee, sorry, ik leg het ietsjes verkeerd uit. Uhm, dit gaat. Ik heb een concept bedacht. Of je ziet het ook wel vaker verschijnen. En dat is video feedback. En daar zijn een paar stellingen over, die komen eigenlijk voort uit dezelfde bronnen die de voorgaande problemen hebben opgesteld. En ik vraag me af of je... als je dat je voorstelt hoe... of je dat zou kunnen toepassen, of hoe je dat zou doen.
C	Ja?
B	Of dat... of je je dan kan inleven in de volgende stellingen.
C	Uhu
B	Videofeedback is kwalitatief beter. Inhoudelijk dan.
C	Uhm... Nou, dat is niet per se interactie hè. Video feedback. Dat is gewoon dat ik het opneem.
B	Nee, dat is eenzijdig.
C	Ja, nee, dan denk ik niet mee eens niet mee oneens. Gewoon, neutraal.

B	Ja, duidelijk. En dat gaat vooral omdat de interactie mist dan?
C	Ja, en dan weet ik niet of het meerwaarde heeft ten opzichte van wat je schrijft. Behalve dat je meer woorden kan gebruiken, maar dat wil niet altijd zeggen dat het daardoor duidelijker wordt.
B	Duidelijk. Studenten zouden een voorkeur hebben voor video feedback omdat het heel makkelijker te consumeren is. Omdat ze niets hoeven te doen.
C	Nou, ook neutraal. Ik weet het niet zo goed, want als je het uiteindelijk op moet schrijven, en ik een stuk verder moet, dan kom je met... dat ligt natuurlijk heel erg aan... maar ik heb het over het beoordelen van scripties en papers en zo.
B	Ja
C	En dan gaat het over papier... En dan is het volgens mij juist handig als het precies staat waar je het nodig hebt. En dat ik niet zeg op pagina 3 alinea 2 schrijf je dit, en dan zus of zo. Dus ik weet niet of het dan voor studenten makkelijker te consumeren is. Ik kan me wel voorstellen als ze een *onhoorbaar* of een soort rollenspel hebben gedaan, of zo. Dat het dan wel werkt.
B	Ja?
C	Maar ik denk dat het niet per se makkelijker te consumeren is als je het over geschreven stukken hebt. Dus dan ook neutraal.
B	Uhm. Dan is de volgende: uhm... video kan ervoor zorgen dat de lading beter overkomt, en dan voorkomt misverstanden.
C	Hmm... nou, misschien dat ik het daar wel een beetje mee eens bent, omdat je dus meer woorden kunt gebruiken. Dus dan kun je misschien iets makkelijker de nuance aangeven.
B	Ja...
C	Maar omdat er geen interactie is weet ik dat dus niet, of dat nu echt zo is.
B	Ja, duidelijk. Uhm... video opnemen komt meer tijd dan het schrijven van feedback.
C	Oh, ik denk niet dat dat zo is, dus oneens.
B	Want?
C	Dat vermoed ik dat dat niet zo is. Tenminste als je het niet erg vindt, als je gewoon met één video-opname tevreden bent. Dan kost het denk ik niet meer tijd.
B	En, en, ok. Dus... uhm... dan volgt nu het concept wat ik bedacht heb in iets meer detail. En dan wil ik daar graag jouw reacties op hebben. In eerste instantie; een student levert zijn verslag in, zijn werk in. En dat wordt automatisch geüpload naar een website daar kan jij vervolgens dat verslag doorlopen en feedback geven. In de vorm van een video. Je neemt daar een video op, en uhm... die video neem je op terwijl je door het document heen werkt. En op het moment dat je bij een specifiek punt bent, en je geeft daar een stuk feedback, dan wordt de tijd in die video ook gelinkt aan het punt in het document waar jij bent.
C	Uhu...
B	Uhm... Nou zo werk je dus het geheel door. Uiteindelijk geef je nog een korte samenvatting daarvan. En dan sluit je die sessie af. Of je sluit de video af. Die wordt automatisch verzonden, daar kun je, kun je nog optionele informatie aan linken of, of geschreven toelichting bij geven, of extra informatie geven.
C	Uhu...

B	En dat ontvangt die student dan om vervolgens in zijn luie stoel te bekijken.
C	Ja... ja, dat laatste ben ik het niet zo me eens hoor. Dat vind ik niet zo'n goed punt. Als studenten in een luie stoel zitten. [Lacht] Maar dat moeten ze zelf weten. [Lacht]
B	Ja, bewijs van spreken. [Lacht]
C	We zijn er natuurlijk niet om het voor een student heel makkelijk te maken hè. De student moet er wel van leren hè. Dus in die zin, dat vind ik niet een goed argument. Maar goed, dit is jouw concept. Was je al klaar, of ging je nog meer zeggen?
B	Ja, dat was 'm in hoofdlijnen. Wat is je eerste reactie op dit idee.
C	Uhm... Even kijken, ik denk wel dat, naja, een aantal dingen die ik net noemde worden natuurlijk al ondervangen hè. Dus dat video *onhoorbaar* slaat op het punt waar je bent. Dus dan is praten misschien wel makkelijker dan schrijven. Dus daar kan ik me wel wat bij voorstellen. Even denken hoor. Dus, het zou wel iets zijn wat ik zou willen proberen. Waarvan ik denk ja, dat lijkt me op zich wel een goed idee. Misschien ook wel omdat het me leuker lijkt dan de hele tijd te zitten schrijven. Uhm... even denken hoor. Wat ik verder denk. Maar wat ik dus zelf merk en dat. Ik weet dus niet... Misschien is het omdat ik wat ouder ben is dat ik nog heel graag gewoon lees van papier. Snap je?
B	Ja
C	Dus dat op het moment dat. Uiteindelijk geef je dan wel feedback in Word ofzo. Maar dat vaak toch op papier wil. Dan weet ik niet. Dan moet ik gewoon alleen online, of op het scherm lezen. Maar goed, dat zou ik dan nog moeten uitproberen, of ik daar nog, uiteindelijk gewoon aan wen. Want nu doe je het met *onhoorbaar* doe je dat ook wel. Dus dat zou, dat zou wel iets zijn wat ik wel zou willen proberen ja. Ik ben wel benieuwd of dat nou... Of dat dan echt tijdswinst oplevert... Of misschien ook wel. En misschien ook wel betere feedback, dat weet ik niet.
B	Ja...
C	Maar als studenten daar luier van worden, dan ben ik tegen!
B	Duidelijk [Lacht] Ik schrijf even mijn ding af. Uhm... Ja... Denk je dat dit de problemen, die we eerder... Waar je het eerder mee eens was, dus dan noemen we tijd en juiste formulering en lading, dat een video op deze manier dat zou kunnen oplossen.
C	Nou, tijd weet ik niet zo goed. Uhm... Dat zou je echt door ervaring moeten hebben. Maar je moet het nog steeds heel goed lezen, kiezen op welke punten je feedback geeft. Alleen, dat schrijf je niet om maar dan moet je steeds moet je jezelf opnemen. Maar daar moet je ook even goed over nadenken hoe je dingen gaat zeggen. Uhm... Misschien dat de nuance wel beter kan worden, omdat je gewoon makkelijker meer woorden gebruikt. Dus dat kan ik me voorstellen dat het daar wel mee verbeterd.
B	Duidelijk. Zie je ook nadelen hieraan.
C	Uhm... Nadelen. Hmm... Nou wat je zelf zegt, dus als de student het makkelijker kan consumeren. Maar dat weet ik niet, want uiteindelijk moeten ze het toch gaan verwerken, dus ik weet niet of dat een nadeel is. Ja, ik kan me ook voorstellen dat je te veel zegt, dus dat je gewoon heel erg ratelt. Omdat je niet een interactie hebt. En dat er dan zoveel wordt gezegd dat de student ook niet weet wat hij ermee moet. Dus... dat is ook iets wat je moet oefenen denk ik.
B	Ja...



C	Dus dat is een ding. En een nadeel is dat ik niet zo goed... ja... het is een soort privacy of zo. Dat je... Ik zit er ook niet op te wachten dat een student dat dan gaat zitten bekijken met z'n hele jaarclub erbij bewijs van spreken ofzo. Dus dat je niet zo goed weet waar je beeld aan de andere kant uitkomt.
B	Ja, duidelijk. Uhm... zie jij nog andere manieren om dit probleem aan te pakken. Dat hebben we eigenlijk al besproken eerder... Uhm... Maar misschien met deze nieuwe input, zie jij misschien een andere manier om dit aan te pakken?
C	Wat wel natuurlijk nog zou kunnen is dat je wel interactie zou hebben, dus dat je in vorm van een skype ofzo zou kiezen. Zodat je dus samen door dat ding heen gaat. Dat je van tevoren vast aangeeft voor jezelf, van waar wil ik wat over zeggen. En dan ook heel makkelijk in hetzelfde document, zodat ik heel makkelijk ook kan laten zien van het zit in deze zinnen. Dat de ander dat dan ook... het is net alsof meneer van de helpdesk je telefoon... of je computer overneemt. Zo. Dat je zo samen door het document heen gaat en dat je dan gewoon een videoverbinding hebt, samen. Dat kan ik me nog wel voorstellen. Want dan kan de ander ook meteen zeggen; ja, ok, logisch, of nee, ik snap het niet. Ofzo.
B	Ja
C	Dus dat dat nog een soort meerwaarde zou hebben. Daar kan ik me nog wel iets bij voorstellen.
B	Duidelijk, heel duidelijk, nee dan uhm, heb je eigenlijk al mijn vragen al beantwoord, en heel duidelijk.
C	Nou, hartstikke mooi.
B	En dan ben ik hartstikke blij, dan kan ik weer rustig verder. Thanks.

## Direction 11

B	Ik had dus was deskresearch gedaan en daaruit blijken er eigenlijk dat je, dat recruiters in het algemeen tegen twee dingen aanlopen.
S	Ja? Tegen hoeveel?
B	Tegen twee uitdagingen slash problemen aanlopen, in de dagelijkse bezigheden.
S	Ja
B	En dat zijn volgens het onderzoek, volgens 'gewoon' internetonderzoek dat jullie worden geconfronteerd met heel veel CV's, motivatiebrieven enzovoort, die kun je heel snel verwerken, kan je heel snel doorheen. Maar vervolgens worden die, volgens geven die soms een incompleet beeld, waardoor iemand voor een gesprek wordt uitgenodigd die eigenlijk al heel snel afvalt.
S	Ja
B	Dat is punt een
S	Ja
B	En punt twee is, vanuit de sollicitant gezien, dat zij moeite hebben zich te etaleren, zichzelf vorm te geven en zich te differentiëren van andere sollicitanten. Dat er een... zeg een duidelijk verschil is tussen hem en iemand anders.
S	Ja.
B	En deze twee dingen wil ik je graag voor vragen, voor allebei, ben je het ermee eens, ben je het er niet mee eens, en hoe ervaren jij dat?
S	Uhm... Ik denk dat ik het er in grote lijnen een ben met wat jij, met wat jij zegt, he. Wat ik veelal merk is dat we een vacature inschrijven he. Met een aantal specifieke zaken erin, waar we op letten. En dat er toch veel al te standaard op wordt gereageerd. Dus he, men heeft een cv. Men heeft één cv waarin voor een gedeelte de werkzaamheden staat beschreven. Uhm... en, wat misschien waar, wat niet voor de volle 100% aansluit en men denkt dan niet altijd de moeite om dat te benadrukken in een cv. Zodat je eigenlijk maar voor een gedeelte aansluiting ziet, terwijl die er eigenlijk misschien op een veel groter vlak kan zijn.
B	Ja...
S	En ook in de motivatiebrief onvoldoende laat blijken dat de link er weldegelijk is. Uhm... hè, dus daar loop in inderdaad wel tegenaan. Uhm... dan wel inderdaad, dat je het idee hebt dat iemand ergens veel ervaring in heeft, en dat dat toch in, door de manier waarop men dat opschrijven, soms toch onvoldoende in een gesprek... uhm als je een gesprek met iemand hebt, uhm... toch blijkt dat iemand onvoldoende aansluit. Wat jij al aangeeft. Dat komt zeker voor inderdaad. Uhm... Soms ondervang ik dat ook door van tevoren mensen op te bellen en echt even te toetsen van hé, je schrijft nu dit en dit, en, en zien we dan hetzelfde, of bedoel je daar iets anders mee. En tot welk vlak liep dat bijvoorbeeld. Tot welke hoogte? Juist om te voorkomen dat je iemand uitnodigt, iemand komt op gesprek, he, dan moest je voor de vorm bewijs van spreken drie kwartier een gesprek voeren, en eigenlijk, na tien minuten blijkt al dat iemand niet over de benodigde ervaring beschikt. Daar loop ik inderdaad zeker tegenaan. Uhm, en inderdaad, wat jij ook schetst, en dat gebeurt ook regelmatig. Dat mensen toch moeite hebben om zich toch

	kenbaar te maken in gesprek; wie ze zijn, waar hun kracht ligt. Maar ook waar juist niet hun kracht ligt. Waar ze geen energie van krijgen.
B	Uhu
S	Dan wel, ja gewoon een duidelijk beeld van zichzelf neerzetten. En een, laten zien of ze wel of juist iet aansluiten bij het profiel wat er gezocht wordt inderdaad.
B	Je zegt; dat is tijdens het gesprek dat ze dat moeilijk vinden?
S	Ja, ja, ja.
B	En... dat gaat puur op het gesprek in... En merk je dat ook al in een uhm... motivatiebrief, of in een cv, of, of... zeg maar het deel voor een gesprek.
S	Of ik dat ook al voor een gesprek merk? Dat ze moeite hebben om zichzelf te profileren?
B	Ja...
S	Meestal komt dat in een brief nog wel redelijk, nog wel redelijk naar voren. Want dan geven ze namelijk een aantal zaken aan; ik ben proactief, ik ben flexibel, et cetera. Maar zodra je daar ook echt op gaat toetsen, of op gaat toetsen, of op gaat interviewen hè, van nou vertel eens; waarom ben je nu proactief? Of waarom vind jij je nou pro-actiever dan bijvoorbeeld een collega van jou.
B	Ja...
S	Dan hebben ze daar best wel moeite mee om dat aan te geven. Of om daar bijvoorbeeld een *onhoorbaar* voorbeeld van te noemen, waarom dat zo is.
B	Heb je enig idee waardoor dat komt?
S	Het lastig vinden om die tastbare voorbeelden naar voren te halen. Van in wat voor situatie blijkt dat nou. En dat heeft denk ik ook te maken met een stukje voorbereiding op een gesprek. Van wat voor vragen kan ik verwachten, en, en waarom vind ik iets hè. Je merkt dat mensen heel veel woorden noemen. Maar dan vaak toch niet genoeg hebben nagedacht van wat is voor mij nou de inhoud bij dat woord. Die, die, ik bedoel, 95% van de kandidaten die solliciteert, die vindt zichzelf flexibel of proactief, of oplossingsgericht. Maar wat is, wat is voor jou nou de waarde die aan dat woord hangt, dat vindt men heel moeilijk te omschrijven.
B	Ja...
S	Ik denk dat men zich toch onvoldoende bij realiseert dat... op het moment dat je dat noemt dat je daar ook iets tastbaar bij, over jezelf in ieder geval, over moet kunnen vertellen.
B	Duidelijk, heel duidelijk.
S	Ja.
B	Deze twee dingen hè, hoe groot acht je dat probleem of de uitdaging in dat geval. Als je zegt van dit heeft zo'n, in deze mate heeft het zeg maar impact op wat ik doe. Hoe ik mijn werk uitvoegen.
S	Uhm... Ik zit even te denken hè, hoe groot... uhm... Ik zou... nee...
B	Je mag 'm ook opsplitsen hoor, dat je zegt van, dat je bijvoorbeeld, uhm... dat je verkeerde mensen uitnodigt heeft impact A, en dat ze zich moeilijk kunnen uit... etaleren, of moeilijk kunnen voorstellen heeft impact B. Dat zou kunnen.

S	Ja, vind ik lastig, vind ik last. Hoe groot... vind ik lastig aan te geven. Kijk, ik denk als de helft van de kandidaten daar beter antwoord op kan geven... dat dat mij misschien wel, aan het eind, ik noem eens iets gek, een halve dag tot een dag in de week kan schelen.
B	Ja, dus...
S	En dan noem ik, dan pak ik ze wel even allebei bij elkaar hè. Dus enerzijds de aansluiting van wat iemand schrijft in CV of brief ten aanzien van de vacature en de toetsing of dat overeen komt. En B, iemand die in een gesprek op een, op een bevredigende manier iets over zichzelf kan vertellen, over wie hij is en wat hij kan.
B	Ja, ja, duidelijk
S	Dus je zou kunnen zeggen dat dat re-de-lijk groot is, denk ik.
B	Hmm, ja.
S	Ja.
B	Als ik het goed begrijp, mijn volgende probe is eigenlijk, wat zijn nu de effecten of gevolgen hiervan. Dat is enerzijds dat je tijd verlies, letterlijk.
S	Ja
B	En anderzijds ook gewoon dat het voor jou ook gewoon veel moeilijker is om een beeld te schetsen van die persoon. Dat er voor jou veel meer denkwerk achter zit. Of heb ik dat verkeerd?
S	Ja, tijd en kwaliteit hè, denk ik. Want het risico is natuurlijk dat een kandidaat wel bepaalde capaciteiten bezig, uhm... maar dat er niet uit komt. Omdat hij bijvoorbeeld dat niet goed weet te bepalen op papier; in ofwel het cv of de motivatiebrief. Dat ik hem eigenlijk al afwijs omdat ik het niet zie in een cv of motivatiebrief terwijl hij wel bepaalde capaciteiten bezig. Dan wel dat iemand op gesprek zit en bijvoorbeeld wel, proactief of flexibel is, maar door dat hij dat niet kan vertellen, dat het niet overtuigend overkomt, en dan hij niet door het proces heen komt.
B	Ja, ja, precies. Uhm... even meeschrijven zodat ik alles op... op papier heb staan. Ja, Hoe ga je hier momenteel mee om? Met deze twee uitdagingen?
S	Hoe ga ik hier momenteel mee om? Door... uhm... kijk het standaard proces... als ik even dat eerste punt opnoem hè. Om bijvoorbeeld het, het herkennen van uhm... competenties en ervaringen in een cv om iemand bijvoorbeeld uit te nodigen dan wel af te wijzen. Dan ga ik daarmee om door toch af en toe als ik het gevoel heb dat iemand toch bepaalde vaardigheden zeg maar bezig. Toch af en toe even op af te stappen en bijvoorbeeld telefonisch contact op te nemen en te toetsen vooral of iemand dat wel of niet heeft.
B	Ja
S	Puur om te voorkomen, want er zijn nog wel meer uitdagingen hoor, die ik af en toe telefonisch toets, bijvoorbeeld op arbeidsvoorwaardelijk vlak, of dat soort dingen. Om te voorkomen inderdaad dat je iemand afwijst of uitnodigt, die niet voldoende binnen het profiel passen. Van wat je zoekt. Uhm... dus dat is een manier waarop ik ermee om ga. En als je het bijvoorbeeld hebt, als je bijvoorbeeld mensen echt in gesprek hebt, uhm... is om uhm... niet op een eenzijdige manier te toetsen of iemand een competentie heeft. Maar om te proberen om op verschillende manieren dat te belichten.
B	Ja, snap ik...

S	Uhm... hè, dus niet door een vraag te stellen, of niet als iemand bewijs van spreken vastloop ergens in, door dan te denken dat iemand het niet heeft. Of... als het ware gefaald heeft daarin. Maar dan toch te proberen om iemand op een andere manier een handreiking te doen om daar iets over te vertellen, of om daar zichzelf in, in te presenteren, zeg maar.
B	Precies, duidelijk.
S	Ja.
B	Uhm... zie jij, zie jij ruimte in de verbetering hiervan, van deze twee punten. Zie jij ruimte hoe zij dat beter zouden kunnen doen? Of hoe...
S	Ja, ik denk dat er altijd ruimte is.
B	En waar zie jij die dan in?
S	Uhm... ik denk enerzijds in uhm... vanuit de kandidaat zijn; zeg maar uhm... het... meer research doen en... voordat je gaat solliciteren, of voordat je een gesprek in... aan gaat. Ik denk dat er ruimte zit in de interview skills die iemand heeft. En bijvoorbeeld een recruiter, uhm... of dan wel inderdaad hè, degene die gesprekken voeren.
B	Uhu?
S	Dus daar zit, daar zit denk ik altijd ruimte voor verbetering.
B	Ja. Duidelijk. Hé, uhm, hoe vaak gebeurt het eigenlijk, dat je iemand, bijvoorbeeld op gesprek krijgt, dat je denkt, dat had eigenlijk niet hoeven, dat is eigenlijk een waste of time. Dat je dat binnen bijvoorbeeld... je zegt zelf, soms heb je er eentje dan weet je na tien minuten al dat het 'm niet wordt, en dan moet je toch nog 35 minuten aan hem besteden. Uhm... Hoe vaak komt zo iets voor?
S	Goede vraag. Ik doe dat echt puur op gevoel dat antwoord... dan zeg ik uhm... dat ik... dat één a twee keer per maand heb denk ik. Dat je echt een gesprek voeren waarvan je denkt, dit had niet hoeven.
B	Ja, precies...
S	Ja... En dat kan dan aan allebei de factoren liggen hè; dat we iemand voor ons hebben die blijkt gewoon niet te matchen zeg maar, met de ervaring en competentie op papier he. Dus dat we misschien te makkelijk uhm... vanuit het cv zijn overgegaan tot uitnodiging. Dan wel dat je iemand hebt die op papier voldoende matcht, maar dat iemand aan tafel zit en dat je denkt van die kan zich zo onvoldoende presenteren dat dit in principe een waste of time is.
B	Precies, duidelijk.
S	Ja.
B	Dit is natuurlijk nog een veel moeilijkere vraag; hoe vaak gebeurt dat andersom denk je? Heb je daar enig idee van?? Dat je mensen afschrijft terwijl dat misschien niet terecht is?
S	Poeh, dat vind ik echt een lastige... dat vind ik echt een lastige...
B	Dat begrijp ik omdat je, je hebt geen, geen feedback loop daarin, Dus daar wordt je niet mee geconfronteerd.
S	Nee, nee, als ik dan af moet gaan op het feit, op het gevoel dat ik denk van hé, uhm... ik heb hier iemand aan tafel die uhm... bepaalde... die een cv heeft... even ervan uitgaande dat alles wat in het cv staat klopt.
B	Ja?

S	Dus die een cv heeft waarvan ik een gevoel heb van; jij zou het makkelijk moeten kunnen. Maar in het gesprek komt het absoluut niet naar voren. Dan denk ik dat we een beetje op hetzelfde zitten, dus ook wel 1 a 2 keer per maand.
B	Ja, ja.
S	En stel, je spreekt iemand die heeft bij een bedrijf, bij een vergelijkbare organisatie, nu is dat voor de ns lastig, maar, laten we zeggen qua grootte en titelbedrijf zeg maar, functie A gedaan. En die solliciteert bij ons ook op een vergelijkbare functie, waarvan ik denk dat zou moeten kunnen. Maar dat komt er in een gesprek niet uit, omdat hij zich onvoldoende kan verkopen, of uhm... nou... er geen, niets, geen voldoende *onhoorbaar* is zeg maar. Ik denk ook één a twee keer per maand.
B	Ok, en uhm... heb je ook weleens dat je dan iemand uhm... dat je iemand uitnodigt, met een cv van hm, ken net, of met een motivatie van hm, ken net. En dat je dan tijdens een gesprek denkt van ja, eigenlijk doe jouw cv of motivatiebrief heel erg af aan hoe je je hier presenteert. Dat die juist veel beter overkomt in het gesprek.
S	Ja, dat gebeurt ook, dat gebeurt ook.
B	En is dat iets wat vaak gebeurd? Of zelden gebeurd?
S	Nou het is niet iets wat heel vaak gebeurd, niet iets wat heel vaak gebeurd. Nee, nee. Meestal is zeg maar hè, dat heeft ook te aken met een stukje ervaring, met een stukje uhm, uhm... de, de, opleiding zeg maar, strookt dat wel redelijk met wat je voor je neus krijgt zeg maar. Alleen de type personen kunnen natuurlijk heel erg verschillen.
B	Ja, precies.
S	Ja...
B	Waar ik heel wilde; is het mogelijk om dat door te trekken dan... soms krijg je iemand die dus in persoon beter doet dan op papier. Maar zou dat dan ook zo kunnen zijn dat je uhm.... Iemand niet uitnodigt die misschien wel capabel is. Dat een beetje gelijke verhoudingen daarin zitten.
S	Ja, dat kan, dat kan...
B	Maar dat weet je dus niet?
S	Nee, nee, nee
B	Dat zou kunnen... maar. Ok, dan zou ik je nu graag een concept willen presenteren, en daar gewoon je eerste reacties op krijgen.
S	Ja.
B	Het is ook gebaseerd op, blijkbaar worden hier al dingen mee gedaan bij het rekruteren, tenminste er zijn al wat artikelen over, het schijnt een beetje een opkomende trend te zijn. En dat is... video sollicitaties.
S	Ja?
B	En hoe ik dat in dit concept voor me zie is: uhm, nou er staat ergens een vacature open en iemand wil solliciteren. Die komt dan op een professioneler pagina van, van het bedrijf waar hij solliciteert. Bijvoorbeeld van de ns in dit geval. Uhm... en daaro kan hij direct zelf een video maken, vanaf zijn computer, of misschien zelfs vanaf zijn telefoon. Hij kan ook zelf een video gaan uploaden die hij nog professioneler wil maken en die video, daarin behandeld hij eindelijk de punten die hij in zijn motivatiebrief zou behandelen. Uhm... dan is het aan jullie de keuze'; wil je er ook nog een motivatiebrief

	bij, of niet. Daarnaast laat hij zijn cv... kan hij uploaden. Uhm... en het idee daarachter is dat die sollicitant zichzelf als persoon moet gaan presenteren. En dat je dus een stukje dat je in het gesprek zou testen dus eigenlijk al vooraf krijgt.
S	Ja.
B	Waarschijnlijk kost het jou meer tijd om die video's te bekijken dat de motivatiebrief en de cv. En de vraag is dan; weegt dat op tegen soms een keer een nutteloos gesprek hebben. Daarbij komt ook dat er kleine handigheidjes in zitten als in; uhm... automatisch bevestiging van ontvangst naar die sollicitant toe. Of gewoon kant en klare... bijvoorbeeld een herinnering voor jou dat je uhm... die persoon nog niets hebt laten horen, noem het maar, allemaal kleine dingetjes. Maar gewoon het algemene concept, wat is jouw eerste reactie daarop?
S	Op videosollicitatie?
B	Ja, naja, in deze vorm. Dus iemand, een sollicitant gaat naar een website, daar vindt hij nog één keer; wat wordt er gevraagd, wat staat er precies in de vacature. Hij kan meteen daar een video opnemen, of hij kan er eentje uploaden, en jij krijgt dat gecombineerd... in een gecombineerd pakketje met zijn uhm... met z'n cv en eventueel motivatiebrief binnen. Dan krijg je eigenlijk een soort dashboard waar je al die sollicitaties bij elkaar hebt, en dat je ze vanuit daar kan beoordelen. Dus, dus, ook echt op basis van ene video waarin hij zich presenteert.
S	Uhm, ja, ik heb die ervaring ook al bij, niet zo zeer bij ns, maar wel bij Stork. Dat ze ook met videosollicitatie werkten. En ik ben daar niet direct heel enthousiast over. En de reden daarvan is dat toch een hoop mensen moeite hebben om binnen een bepaalde tijd, daar staat bijvoorbeeld een minuut voor, of staan twee minuten voor, om daarin een redelijk beeld van zichzelf te creëren, en omdat je ook niet in staat bent om bijvoorbeeld om te sturen of om, of om een verdiepende vraag te stellen, werk het toch niet zo mooi als het in eerste instantie lijkt zeg maar. Dus ik ben daar zelf niet... zeker voor wat specialistischere functies, ben ik daar niet heel enthousiast over.
B	Duidelijk, heel duidelijk.
S	Ja
B	En, en, dat zit dus vooral in die sturing en jij die dat richt?
S	Sorry?
B	Dat jij geen mogelijkheid hebt om het te richten of te sturen? Om verdieping te vragen enzovoort.
S	Ja, ja.
B	Mijn vraag is; werd het daar toegepast als vervanging van het gesprek? Of werd het toegepast als iets dat voor het gesprek al werd gebruikt. Dus eigenlijk als vervaging van een motivatiebrief. Of als een basis waarop jij je gesprekskeuze maakt?
S	Uhm... Toen werd het gebruikt als een soort voorschakeling van het sollicitatiegesprek om zo toch wel iets meer te zien van een kandidaat, van een persoon. En volgens mij ook al ter vervanging al van de motivatiebrief, als ik me niet vergis.
B	Ja?
S	Ja.
B	En daar gelden dus de bovenstaande punten voor ja...

S	Ja, ja, ja.
B	Ok, duidelijk. Dan is mijn concept ten eerste niet zo nieuw als dat ik dacht. [Lacht]
S	[Lacht!] Nee, volgens mij hebben redelijk wat bedrijven... volgens mij wordt het binnen de NS ook gebruikt voor de retail kant. Dus mensen die zeg maar in de winkeltjes staan. Puur om te zien of iemand een beetje representatief is. En redelijk vlot is zeg maar, volgens mij. Dus ik weet niet exact hoe succesvol het daar gebruikt wordt, zou kunnen iets meer hoor. En, en, ik zit te denken, en bij Stork werd het heel veel gebruikt voor trainees. Maar we aan de management kan zeg maar. Stork had volgens mij ook een van de beste management traineeships op techniek gebied van Nederland. Dus daar werd best wel heel veel op gesolliciteerd. Dus dan werd het ook gebruikt om een beetje kennis te maken, een soort van voorschakeling. En toen heb ik het ook weleens gebruikt voor een aantal vacatures. Maar ik was er toen niet zo heel, heel enthousiast over. Maar het is zeker in die zin niet helemaal vernieuwd zeg maar.
B	Nee, en wat was, weet je wat de motivatie was dat gebruikte bij Stork. Nu bij de NS begrijp ik 'm.
S	Ja... Ik denk ook een beetje om hoe volwassen iemand overkomt. Want je bent, je gaat toch een soort van management traineeship in. Dus je start meteen in een assistent-projectleider, projectleider achtige rol. Uhm... en kijk, sommige zijn bewijs van spreken 20, 21 en hebben net... nou... 21 is een beetje jong. Maar... 22, 23, en die hebben een WO-opleiding afgerond. En die komen al best wel volwassen over. En sommige komen echt nog heel junior over. En met name in die techniekwereld is dat soms best wel lastig. Dus werd er op die manier wel een beetje gekeken naar joh, hoe kom je nu over en hoe volwassen presenteer je jezelf. Ja, ja.
B	Ja. Even een leap terug naar die problemen die we eerder schetste, vind je nu dat video daarbij zou helpen of niet.
S	Uhm... Ik zit even te denken. Uhm... Dat zou kunnen denk ik, maar dan denk ik dat je veel meer... bijvoorbeeld een video moet maken op basis van een aantal vragen.
B	Ja?
S	Die je moet beantwoorden in de video. Dat kan dan wel een stukje vervanging zijn zeg maar... van de... van een... gedeelte van het gesprek. Dat, dat, iemand daar positief op reageert, dat, dat voldoende blijkt te zijn. Dat je hem dan uitnodigt. Maar wat je soms ook wel is een beetje hebt als recruiter zijnde, is dat gewoon iemand in real-life wil meemaken. Kijk zo'n video kan vaak 3, 4, 5 keer worden overgedaan. En dat kan ook best dat daar iemand bij zit, die je niet ziet. Die tip of aanwijzingen geeft. Die zegt dit was goed en dit was niet goed. Dat is natuurlijk heel anders dan dat je iemand natuurlijk 1 op 1 spreekt. Uhm... tenminste, dat maakt het soms weleens wat lastig, of iemand iets opleest, dat heb ik vaak ook wel... ik heb ook wel skype interviews gedaan, of... dus dat je, en dat je... dat je wel met iemand zit die in beeld is, maar dat je toch het gevoel heeft dat als iemand bepaalde antwoorden moet geven, dat hij het zit op te lezen.
B	Ja...
S	En dat is natuurlijk heel anders dan dat je iemand tegenover je hebt zitten en je stelt de vraag; ja dan gaat hij niet... en iemand moet een briefje erbij pakken om antwoord te



	geven. Dan zeg je van hè, hoezo. Weet je dat niet over jezelf te vertellen. Wat is nu de reden dat je dat moet oplezen. En met video is dat heel lastig te zien.
B	Ja, heel duidelijk.
S	Daar zit iemand nou zomaar even voor zich uit te staren, of zit iemand iets op te lezen.
B	Ja... Mijn volgende vraag was; zou je die problemen die je dus eerder schetst, zou je die op een ander manier aanpakken, of niet? Maar ik begrijp uit je reactie dat, dat... in jouw ogen video niet per se de oplossing hiervoor is. En daarnaast dat... je liever uhm... de huidige manier van handelen hanteert, of tenminste; niet video. Dus echt een fysiek gesprek?
S	Ja. Ja, dat klopt inderdaad. Dat klopt. Ik denk wel... ik zie wel... ik denk wel en dat adviseer ik ook zeker iedereen die ik spreek en gesolliciteerd heeft ook... bijvoorbeeld ok vaak, let echt op je motivatiebrief, wat je precies stuurt, en hoe je je motivatie onderbouwd. En dat je ingaat op hetgeen dat in de vacature staat met *onhoorbaar*. En wat ik ook heel vaak adviseer aan mensen die gaan solliciteren is... dus ga je ergens solliciteren, probeer dan eerst bellen, aan de telefoon vragen te stellen, en op basis daarvan je motivatie te schrijven en ook je cv aan te passen. Met name ook... je cv aanpassen op de functie waarop je solliciteert... als je bepaalde werkervaringen hebt, en je solliciteert op een functie die daaraan relateert, zorg dan dat je die werkervaringen echt onderschrijft. De recruiter wil vaak toch terugzien in iemand zijn cv... In wat hij uitvraagt in een vacature.
B	Ja.
S	En, en, uhm... mensen belichten dat soms onvoldoende.
B	Nee, ok, heel duidelijk. Heel duidelijk. Dan heb je al mijn vragen beantwoord. Thanks!

## Direction 12

B	Uhm... goed, zoals ik al zei, ik had een paar vragen naar inspectie, meerwerk en naja, waar dat op neerkomt... Als u een inspectie doet, heeft u dan weleens dingen die niet goed zijn? Die gerepareerd moeten worden.
J	Ja, altijd eigenlijk zelfs, er is eigenlijk geen een inspectie die 100% is.
B	Duidelijk. En doet u die reparaties ook zelf?
J	Ja, die voeren wij zelf uit.
B	En moeten jullie dan toestemming vragen? Aan de eigenaar van de installatie, om het onderhoud uit te voeren?
J	Ja, hetgeen zoals het in ieder geval bij ons werkt. Wij doen uhm... als wij een inspectie uitvoeren krijg je bij ons een rapport, een proces-verbaal eigenlijk. Waar alle gebreken op staan.
B	Ja...
J	En daar hebben ze zelf de... eigenlijk drie maanden te tijd om het op te knappen. Of zelf of een ander elektrobedrijf, of wij. En na die drie maanden krijg je bij ons eigenlijk gratis een her inspectie om te kijken dat het, dat het gebeurd is.
B	Duidelijk. Staan die rapporten, dat begrijp ik, dat die kom ik vaker tegen. Staan die vast? Zit daar een vaste vorm in? Of mogen jullie dat zelf opstellen?
J	Hoe bedoelt u? Het rapport van bevindingen?
B	Ja.
J	Ja, dat mogen wij in principe zelf opstellen, iedereen doet dat denk ook wel een beetje op z'n eigen manier. De een noemt alleen op wat er fout is. Die zegt van dit en dit is niet goed. Wij zijn meer... wij dragen eigenlijk meteen de oplossing aan. Dus wij... uhm, vermelden... wat niet goed is, en hoe het wel zou moeten.
B	Uhm... Ja, dan is mijn volgende vraag. Je komt met een rapport en een advies, hoe het wel zou moeten.
J	Ja?
B	En hoe wordt daarop gereageerd? Krijg je dan ook vaak toestemming om die reparaties uit te voeren?
J	Ja. 9 van de 10 voeren wij inderdaad ook zelf uit.
B	En is dat moeilijk? Om die te krijgen? Die toestemming?
J	Nee... uhm... Ik denk dat het grootste voordeel zit... uhm... dat je opdracht al gekregen hebt om de inspectie uit te voeren. Dus eigenlijk is het vertrouwen, is er al. Dus eigenlijk spreken ze vertrouwen in je uit dat je die inspectie mag doen. En uhm... gaandeweg de inspectie, en dat je dat luid en duidelijk op papier hebt staan, is het geen probleem om eigenlijk ook die kleine opdracht; het opknappen van de kleine dingen, ook mee te doen.
B	Duidelijk, heel duidelijk. Dan vroeg ik me af; is het opstellen van zo'n rapport, is dat veel werk, en zitten daar bepaalde eisen aan vast, of niet?
J	Uhm... Ja, het is niet zo zeer dat... uhm... is het veel werkt, ja, kijk een inspectie, tenminste... daar ben je ongeveer een dag mee bezig. Dus het is... uhm... wat is veel werk... relatief ben je lang bezig inderdaad met het noteren en het fotograferen. En... ja...

	van de opmerkingen van die dus niet goed zijn... om alles goed vast te leggen. Uhm... gaat stiekem veel tijd in zitten, ja.
B	Ja, en zitten daar nog eisen aan, hoe dat moet? Of is dat redelijk vrij aan jullie?
J	Nee, ja, dat is eigenlijk wel weer... Uhm... Ja daar zitten natuurlijk wel eisen aan. Dus er moet inderdaad wel duidelijk staan waar dat het gebeurd is, in welke ruimte dat het is, dat het niet is. Dus tuurlijk moet je wel... vernoemen wat het probleem is.
B	Ja
J	Qua volgorde of wat dan ook. Ja niet... wat je... wat je er wel bij aan moet geven; welke klasse dat het weer is, dus is het een, een ja... een ernstig gebrek of een, ja, ja, of niet. Is een installatie compleet niet eigenlijk. Of is de groep-verklaring niet up-to-date. Ja dat zijn twee verschillende dingen.
B	Ja, duidelijk, heel duidelijk. Dus de ernst, noteer je, en wat het precies is, en daar geef je blijkbaar ook een soort bewijs bij, vertelde je net al. Door middel van foto's en dergelijke.
J	Ja, ja, uhm... dus ze krijgen én een foto, en geschreven, dus eigenlijk twee keer, dus uitleg bij de foto, laat ik het zo zeggen.
B	Duidelijk verhaal. Dan heb ik nog één klein ding dat ik u... waarover ik uw mening zou willen. Of uw eerste reactie in ieder geval. Ik studeer af bij een bedrijf dat doet aan persoonlijke video's. En zij doen dat bijvoorbeeld als je een auto koopt, of als een auto onderhoud nodig heeft. En wat ik voor hen doe is zoeken naar nieuwe markten, nieuwe toepassingen. En zelf vinden zij heel interessant; de installatiebranche, en in het specifiek, dus een inspectie, er is meerwerk, en hoe verkoop ik dat. Of hoe, informeer ik mijn klant daarover.
J	Ja.
B	Zou u... Wat is uw eerste reactie op het idee, dat als er iets gevonden wordt daar en heel klein stukje video van maakt, waarin u eigenlijk vertelt wat u zou opschrijven verteld, met het beeld erbij. En zo kun je van elk dingetje dat er aan de hand is een klein stukje video maken, dat wordt automatisch aan elkaar gezet en dat wordt dan professioneel gepresenteerd aan jouw... uhm... klant.
J	Ja, dat is denk ik goed. Ik vind het een, een goed idee. Tegenwoordig is... iedereen kijkt ook YouTube ook als ze... wij doen beveiliging ook... als ze iets niet weten, we zoeken het even op. Dus ook, ik denk... ook zelfs wel bij een autohandelaar... als er iets kapot is, zeggen ze, wat is er kapot. Ik denk... de jeugd zal allemaal wel weer op gaan zoeken wat er eigenlijk kapot is. En als ze eigenlijk dat direct meesturen in de video hoeven ze zelf al niet meer op te zoeken. Dus ik denk dat dat een heel goed ding is.
B	Ja...
J	En ik zou dan zelfs nog meteen zeggen, zet dan meteen prijzen bij. Dus laat meteen zeggen... ja... wat kost het motortje van een koelsysteem... als het kapot is... dus uhm... Ja.
B	Dus eigenlijk ook direct linken aan een offerte?
J	Uhm... Ja. Ja.
B	En als er zo'n systeem zou bestaan, zou u dat dan... overwegen om te gaan gebruiken.
J	Uhm...
B	Vrijblijvende vraag hoor [Lacht]

J	Uhm, ja ik weet niet of dat je het zo moet zien. Of dat het moet gaan overwegen of je het moet gaan gebruiken. Ik denk een garage die dat zo doen, zal ik eerder een nieuwe auto komen dan bij een garage die dat niet doet. Laat ik het zo vertellen.
B	Ja... Dus u ziet daar wel meerwaarde in?
J	Ik zou daar de keuze van mijn auto vanaf laten hangen.
B	Ja... Ok, duidelijk.
J	*onhoorbaar* vraag *onhoorbaar* antwoord van je willen.
B	Ja... zou ik u mogen vragen welke waarde u er precies in ziet dan? Wat is hier het grote voordeel van dan?
J	Uhm, ik denk de open- en eerlijkheid. Uhm... ik denk dat er in de autobranche, vooral voor mensen die er weinig verstand van hebben... dat er... sommige autodealers echt een loopje nemen met de klant. Echt de klant een oor aannaaien, wat dat betreft. En op het moment dat die dingen dus open en eerlijk zijn, ja, tolerant, dan heb je er ook zicht op. Tenminste zicht... ja... ze kunnen meteen zien van kijk, hier, dit is een fotootje van hoe het bij jou eruitziet en ja, dit had het moeten zijn. Dus dat kost ongeveer zo... dus dan meteen dat bedrag eraan hè.
B	Ja, precies.
J	En ik denk dat de eerlijkheid van de autodealer daar echt mee naar boven toe komt.
B	Duidelijk. En die waarde herkent u ook als in; ik zou het zelf gaan gebruiken. Dan zou u diezelfde waarde eraan toedichten.
J	Ja, ja
B	En is dat, is dat, of vindt u dat belangrijk, dat u heel open en eerlijk bent richting uw klant.
J	Ja, uhm, ik vind dat sowieso heel belangrijk. Dat je open en eerlijk bent naar de klant, en nooit een lulverhaal gaat ophangen.
B	En, en waarom vindt u dat zo belangrijk als ik vragen mag? Het is een beetje stomme vraag misschien, maar... ja...
J	Ik vind natuurlijk niet dat je een klant moet besodemieteren. Je kunt iemand uhm... recht in de ogen aan blijven kijken en je hebt nooit het gevoel dat je achterom moet kijken, of daar heb ik flink aan verdient of uhm... hè... die wel, die niet, die heb ik wel een oor aan kunnen naaien, daar heb ik wel echt flink, flink extra geld aan verdient wat niet nodig was dus ik vind dat het, ja... ik vind dat het zo niet elkaar moet zitten, laat ik het zo zeggen. Dit is mijn, dit is echt mijn mening hoor.
B	Ja, precies. En uhm... denkt u dat die klant hier waarde aan hecht, als je het zo open en eerlijk presenteert?
J	Ja! Ja, dat denk ik ja. En vooral omdat... de meeste mensen weinig verstand van auto's hebben.
B	Maar ik bedoel, voor als, u een dergelijk iets zou gebruiken. Dus als in de installaties... bij, na een inspectie.
J	Uhm... ja, ik denk dat ze ook gewoon. Nu je dat verteld zit ik na te denken, moeten wij ook zoiets... doen... [lacht]. Maar ik denk zeker dat zoiets wel bij kan dragen. Ik vind alleen het nadeel van een inspectie...
B	Ja?

J	Het is elke keer anders. Ik bedoel, elke woning, elk gebouw, elk appartement, het is elke keer anders opgebouwd. Dus ik dacht ook... hoe kan ik dit doen. Maar er zijn wel dingen die je daarin wel kunt doen. Dus als er een stopcontactje uhm... kapot is... Dus er zijn wel standaarddingen, die bij een inspectie wel veel voorkomen. Dus... weet ik veel, of er geen montageplaatje gemonteerd is. Hè, kijk, er is geen montageplaat, een montageplaat kost €1,50. Nou er tegenaan schroeven kost, weet ik veel, €10,- dus €11,50 heb je een nieuwe montageplaat achter de stopcontactje zitten. En die is weer up to date. Ik denk dat die, die standaarddingen, dat dat best kan helpen. En de klant weet eigenlijk gewoon... vooral ook al waar hij aan toe is. Dus hij weet meteen van hé. Wat moet ik nu betalen, op het moment dat ik mijn inspectie op laat knappen. Hè.
B	Want is het anders soms onduidelijk voor hem, wat, waar hij precies voor betaald.
J	Ja, ik zeg, wij zijn er wel open en eerlijk in. Uhm... maar er zijn er inderdaad bij... die daar minder is. Die zeggen, dan hebben we weer een dag werk om dat op te knappen. Oja, dan zeg je; het is wel veel, maar doe dan maar. En zeg je; nou we zijn een dag bezig geweest, maar we hebben ook nog hè, €500,- aan materiaal gebruikt. Oh, oh, dat is toch wel veel hè. Hoe komt dat? Ja en van... Dus je hebt meteen ook minder discussie met een klant, omdat het vooraf duidelijk is.
B	Nou, ja super. Dan heeft u al mijn vragen bij deze beantwoord. En Thanks!

## Appendix 15

The following pages transcripts research in the concept phase

### Concept 1 and 3 low to high

B	De eerste vraag die ik heb; jullie doen zowel uh... onderhoud als verkoop van nieuwe boten, begreep ik van jullie website?
H	Ja, klopt.
B	Helemaal super, dan kan ik op beide dingen een paar vragen stellen. Uhm... over verkoop vroeg ik me af... Uhm... gebeurt het dat mensen tegenwoordig meer op internet gaan zoeken, of is dat nog beperkt?
H	Uhm... Ja, we proberen wel een beetje met de tijd mee te gaan en ook het aanbod op de website te zetten. Uhm... maar, we merken toch wel dat mensen het fijner vinden als ze hier in de showroom lopen en dat ze ook kunnen zien en voelen en in zitten.
B	Uhu?
H	Dus ja, ik denk wel dat internet steeds meer uhm... doet... zoals je ook... bij kleding en zo merkt... Maar... ja, gelukkig lopen ze ook nog wel regelmatig de showroom in.
B	Uhm... de kern daarvan, vraag ik me af... is het zo dat mensen via internet in contact komen, en vervolgens naar de showroom komen. Gebeurt dat weleens?
H	Nu val je wel heel vaak weg.
B	Sorry, gebeurt het weleens dat klanten jullie op internet vinden, vervolgens misschien een vraag stellen of... in ieder geval aan de hand van contact op internet, jullie uiteindelijk bezoeken.
H	Uhm... Ja, dat denk ik wel. Ja.
B	Uhm... en is het wel zo dat jullie veel vragen binnenkrijgen vanaf het internet? Of niet?
H	Uhm... nee, niet zo heel erg. Voor Jan van Gent sowieso niet. Uhm... en voor... dan is het misschien meer qua uhm... onderdelen dat er veel wordt gebeld, want er staat natuurlijk niet zoveel over op de website, dat is bijna niet te doen. Of over uhm... Oud Huijzer, die sloepjes die we, waarvan we ook dealer zijn.
B	Ja, wat ik me afvraag... op het moment dat zo iemand daarover belt, wat is dan jouw doel met die klant? Wil je die klant naar de showroom halen of wil je hem zo goed mogelijk op dat moment te woord staan?
H	Nee, liever inderdaad, als ze in de buurt wonen, dat ze toch even hierheen komen voor een gesprek. En dat we wat folders kunnen geven. Daar gaat onze voorkeur naar uit.
B	Zijn mensen ook bereid dat te doen, is het moeilijk ze daarvan te overtuigen? Of zijn ze daar heel makkelijk in?
H	Nee, daar zijn ze wel makkelijk in, ja. Vaak omdat het natuurlijk ook om best wel grote bedragen gaat. Dan willen mensen het liever toch eventjes live zien.
B	En uhm... loop je er weleens tegenaan dat mensen afhaken op zo'n moment?
H	Hm... [lange bedenktijd] Nee, nee op zich niet. En als ze een opmerking hebben, bijvoorbeeld van oh... ik wist niet dat jullie dat model ook verkochten, want dat stond bijvoorbeeld niet op de site. Dat triggert ze juist wel weer om te komen.
B	Ok duidelijk. Dan heb ik nog een paar vragen over onderhoud.
H	Ja?

B	Als iemand bij jullie komt voor onderhoud. Zijn er dan, Is er dan wel iets zoals meerwerk. Dat je... je maakt vooraf een schatting van wat er gebeuren gaat en wat het gat kosten, maar komen onverwacht toch dingen boven die moeten gebeuren, wat extra geld kost.
H	Ja, als we bijvoorbeeld halverwege erachter komen van 'oh, dit is ook kapot'. Wat we dan doen?
B	Ja?
H	Ja, dan bellen we eigenlijk altijd eventjes, van joh, we hebben geconstateerd dat dit ook kapot is, gaat ongeveer zoveel meer kosten. Mogen we dat vervangen, of... ja... liever niet voor dat bedrag?
B	En... wat zijn daar vaak de reacties op, als ik vragen mag?
H	Uhm... dat vinden mensen eigenlijk wel fijn. Dat we eventjes bellen... ja...
B	En zijn ze dan geneigd om het... snel uit te laten voeren?
H	[Tussendoor] Ja, ja
B	Of is het vaak dat ze zich bedenken?
H	Ja, gelukkig wel! Ja, dan hebben ze toch zoiets van nou... ik moet toch goed varen... dus hè... als dat nodig is, vervang het maar.
B	Ok, ze hebben niet... je hebt niet dat mensen vaak nog even moeten bedenken of het misschien niet willen. Of het misschien niet willen en dan ergens anders laten doen?
H	Nee, nee...
B	Of dat ze twijfelen of het wel echt kapot is?
H	Nee, nee, dat hebben we gelukkig niet.
B	Ok, heel duidelijk, dan zal ik even uitleggen waar deze vragen uit voortkomen. Ik studeer af bij een bedrijf dat doet, naja, twee dingen; ze doen persoonlijke leadopvolging door middel van video. Of het mensen overtuigen van wat benodigd is in onderhoud, door middel van video. En ze doen dit bij auto's, over het algemeen. Ze hebben wel een paar andere markten, maar auto's is de hoofdzaak. En daarbij speelt dat mensen moeilijk naar een showroom komen. En dat mensen twijfelen over het onderhoud dat nodig is aan hun auto. En zodoende geven ze... proberen ze mensen over te halen om toch naar de showroom te komen. Of om... gebruiken ze het om bewijs te geven dat onderhoud nodig is.
H	Ok, wat grappig. Toch wel heel anders.
B	Ja, dus mijn eerste vraag is; wat is uw eerste reactie daarop, en in hoeverre ziet u zoiets gebeuren in de botenbranche?
H	Nah... ik denk... dat dat voor hier echt... dat mensen het moeilijk vinden te geloven of gewoon interesse hebben, dan vragen we ook vaak, kom dan even naar de werkplaats, want dan bespreken we het verder, kunt u het ook zien. Maar ik weet zeker dat we niet met videobeelden gaan werken mocht... mochten de kosten een beetje uit de hand gaan lopen. Dat gaan wij denk ik niet doen.
B	Wat is de hoofdreden om dat niet te gaan doen? Als ik vragen mag...
H	Wat zei je, sorry?
B	Wat is voor jullie een bezwaar om zoiets niet te doen? Is dat omdat het probleem niet zo zeer speelt? Of zijn er ook nog andere bezwaren?



H	Nou eigenlijk gewoon omdat we het eigenlijk al heel druk hebben en uhm... en we dat niet gaan krijgen.
B	Ja...?
H	Heel vaak mensen zeggen... zeggen ook van vaak van 'nou ja, het is een hoog geld, maar als de motor daardoor weer goed loopt, of een polyesterreparatie, wat dan ook. Heel veel dingen zijn natuurlijk ook echt nodig.
B	Ja...
H	En mensen laten dat ook vaak gewoon bij ons uitvoeren. Bovendien zijn we ook niet zo'n heel groot, in die zin modern bedrijf, dat we... ja... al gaan we binnenkort wel wat meer met drones werken, maar... niet... niet... we gaan niet reparaties filmen om mensen te overtuigen. Van dat ze het moeten uitvoeren.
B	Heel duidelijk, heel duidelijk. Nog één laatste vraagje. Hoe zouden jullie jezelf indelen qua segment? In de markt... zitten jullie in het hogere segment, of ik het lagere segment?
H	Hm... wat bedoel je daar precies mee?
B	Uhm...
H	Qua MKB of?
B	Nee... qua, qua... bijvoorbeeld aanschafprijs van de, de boten die jullie verkopen. Of het soort klanten dat jullie hebben.
H	Voor [bedrijfsnaam] proberen we dat uhm... voor iedereen een beetje ook... betaalbaar te houden. Dus doen we ook Oud Huijzer sloepjes, zegmaar... dat is een beetje het middensegment. En Jan van Gent, dus [bedrijfsnaam], die focust zich wel echt meer op de luxere sloepen, en daar betaal je dan... omdat alles ook in Nederland wordt gebouwd, hier bij ons op de werft. Betaal je daar gewoon wat meer voor. Dus is het echt hoogste segment.
B	Duidelijk. Dan heeft u al mijn vragen heel duidelijk en adequaat beantwoord. En dan zou ik u heel graag enorm bedanken voor uw tijd, en een hele fijne dag toewensen.

### Concept 1 and 3 low to middle

B	*onhoorbaar*, er contact wordt gezocht met een winkel. Is dat bij jullie ook het geval?
V	Dat is bij ons ook het geval, ja, ja.
B	En wat, wat merken jullie daarvan in de praktijk?
V	Nou, dat klanten al met redelijk wat kennis vaak binnenkomen. Dat ze al bekend zijn prijzen, met verschillende merken of verschillende modellen.
B	Uhu...
V	Dus dan komen ze hier eigenlijk alleen maar om boten in het echt te zien. Om de maatvoering te bekijken en om de verschillen inderdaad, tussen de merken te bekijken. Dus ze komen wel met flink wat kennis binnen. Ja.
B	En gebeurt het ook vaak dat ze jullie telefonisch of via e-mail, of op een andere manier online benaderen. Of op afstand in ieder geval.
V	Dat gebeurt ook vaak, ja. Vaak voordat ze hier naartoe komen, stellen ze een paar vragen over de mail en sommige komen ook gewoon op de bonnefooi langs. Maar de meeste inderdaad, sturen toch even een mailtje of geven een belletje. Om een paar hoofdvragen te stellen. Of inderdaad het model hebben staan waar hun in geïnteresseerd zijn. Alvorens ze naar de showroom komen.
B	Ja, en... wat is jouw doel op het moment dat zo iemand online of via de telefoon een paar vragen stelt?
V	Mijn doel is uhm... om in eerste instantie die klant van juiste informatie te voorzien en dat als ik merk dat het een potentiële klant is voor de boten die wij hebben. Probeer ik hem natuurlijk in de showroom te krijgen. Uit te nodigen.
B	En naar de showroom krijgen is belangrijk omdat?
V	Omdat, omdat het dan een klant kan worden, dus dat het dan, dat we dan klanten kunnen binnenhalen, die we van een boot kunnen voorzien, en waar we in de toekomst een goede relatie mee kunnen opbouwen.
B	Duidelijk verhaal. Uhm... dan is mijn vraag; van alles vragen die jullie online binnenkrijgen; lukt het vaak om die klant in de showroom te krijgen? Of is dat iets wat... moeilijk is?
V	Uhm, nee... Dat is niet zo moeilijk. Het is geheel vrijblijvend dat klanten hier komen, wij zijn absoluut niet pusherig, doordrukkerig. Klanten kunnen gewoon vrijblijvend komen kijken en eventueel een proefvaart maken voordat ze een aankoop kunnen of moeten doen. Dus dat is... nee, in principe lukt dat wel vrij makkelijk, om klanten hier naartoe te krijgen.
B	Ja, dus je hebt... Heb je dan het idee dat... eigenlijk dat er weinig klanten zogezegd verloren gaan? Die een vraag stellen, waar je netjes antwoord op geeft, en die je eigenlijk nooit meer reageren, of nooit langskomen?
V	Nee, ik heb het idee dat dat nihil is inderdaad. Dat zijn er misschien enkele per jaar. Dan is het misschien vaak een prijskwestie.
B	Ok... duidelijk verhaal. Verder begreep ik dat jullie ook onderhoud doen?
V	Dat klopt, ja.

B	Uhm... en gebeurd het daarbij weleens dat er zagezegd meerwerk is; dus je bent iets aan het repareren, of je ben... een beurt of iets dergelijks, ik weet niet hoe zeer dat gebeurd in de botenbranche, aan het houden. En er is iets onverwachts, ook kapot, en dat zou eigenlijk gerepareerd moeten worden.
V	Ja... of dat wel gebeurd... ja, tuurlijk. Ja, dat gebeurt regelmatig. Dan bellen we klanten altijd even op om het te bespreken. En dan kan een klant zelf bepalen of hij dat wil laten repareren of dat hij zegt van; 'nou, ik vaar zo door'. Dat is geheel aan de klant.
B	Ja, duidelijk. Is het, is het moeilijk om die klant te overtuigen dat er soms werkzaamheden zijn, of... betwijfelt hij dat soms?
V	Sorry, nog een keer?
B	Heeft die klant weleens twijfels erbij. Dat je zegt; 'oh, dit is ook kapot, en eigenlijk is het beter om het te repareren'. Heeft hij weleens twijfels of dat echt waar is of niet? Of het nodig is?
V	Nee, in principe heeft de klant daar geen twijfel aan. Nee.
B	En... laat hij dat vaak direct door jullie uitvoeren. Of moet hij daar vaak over nadenken.
V	Nou, vaak na overleg met de klant... of... overleg met de vrouw wordt dat... ja... bepaald zeg maar. Dus uhm... Sommige klant zegt in een keer... maar we horen toch wel vaak dat de vrouw des huizes ook meebeslist over de portemonnee...
B	Precies... en, en... als je over het algemeen kijkt... zijn het dan... zou je dan zeggen dat veel mensen het uiteindelijk laten uitvoeren? Ook na overleg? Of zou je zeggen; 'er zijn er ook heel veel die zich bedenken en het niet doen'?
V	Er zijn er wel heel veel... wij geven wel eerlijk advies; dus wij zeggen van goh, hier moet je echt wat aan doen. Dan zal een klant dat 9 van de 10 keer wel, wel opvolgen, dat advies. Ja, en een hele enkele keer zegt de klant van 'ja, ik vaar nog een jaartje door' of...
B	Ja...
V	Maar eigenlijk is de praktijk dat klanten onze advies altijd wel opvolgt.
B	Ja, heel duidelijk verhaal. Dan zal ik nu even toelichten vanwaar deze vragen. Ik studeer namelijk momenteel af bij een bedrijf dat persoonlijke leadopvolging doet door middel van video. En dat doen ze in de autobranche. En dat doen ze daarnaast ook in de, ja hoe zeg je dat, in de, garage bij een autobedrijf. Dus tijdens het onderhoud. Dus dit is er kapot aan je auto en dat moet je echt wat mee doen. En dat komt voort uit dat mensen heel veel vragen stellen en vervolgens op antwoorden nooit meer iets laten horen. Of omdat, ja, onderhoudskwesties niet geloofd worden of... uhm... dat daar een soort van... ja, dat eigenlijk mensen niet geloven dat onderhoud niet nodig is, of dat het zoveel moet kosten als dat het kost.
V	Precies, ja, ja, dat begrijp ik. Ja.
B	En, en, die twee situaties, die zie je dus eigenlijk niet terugkomen in de botenbranche?
V	Nee, klopt. Nee... Ja... over het algemeen gesproken, je het natuurlijk altijd klanten, maar in principe, als je goede relatie hebt met je klant, waar, waar wij echt wel voor knokken, vertrouwen klanten ook in wat je doet. En word je meer... dan gunnen ze het je ook. Waar denk ik ook een verschil in zit is dat een boot een hobby is voor een klant, en een hobby mag geld kosten. En een auto is vaak een... voor een hoop mensen een

	levensbehoefte. En daar willen ze zo min mogelijk geld aan kwijt omdat het eh... omdat het hen alleen van A naar B brengt, en meer niet...
B	Duidelijk...
V	Als daar kosten aan zitten... dan betwijfelen ze eerder of dat wel echt nodig is, en zullen ze denk ik wel twee keer nadenken voordat ze ja zeggen. En bij een boot is het van... ja ok, leuk, doe maar. En de kosten van een boot zijn vaak denk ik wat lager. Omdat je wat minder draaiende onderdelen hebt. En bij een auto heb je natuurlijk een motor, een versnellingsbak en *onhoorbaar*.
B	Ja, duidelijk verhaal.
V	Ja, dat maakt het bij een auto ook wat duurder...
B	Als ik je zou vragen; wat is jouw eerste reactie hierop; zou je het zien werken in de botenbranche? Of zou je het zelf willen gebruiken? Wat zou je dan zeggen?
V	Om eerst een video naar een klant te sturen en dan het probleem uit te leggen?
B	Ja, dus in, in de werkplaats zagezegd om te laten zien wat er aan de hand is. En dat meteen te onderbouwen met beeld; zodat die klant makkelijk, snel zijn beslissing kan maken, en ook een soort van bewijs heeft van dat het echt aan de hand is.
V	Ik denk dat het voor een klant... uhm... ik denk dat het voor een klant wel leuk is wat er gebeurd en wat we precies bedoelen. Want we kunnen vaak wel uitleggen, maar als je inderdaad verteld van; kijk, dit is er aan de hand en dit kost het... word je wel geloofwaardiger. En ik denk dat je servicegerichtheid ook omhoog gaat... Dus op zich is dat wel toepasbaar... het enige is dat het in de watersport soms heel erg druk kan zijn.
B	Ja...
V	Dus dat je voor dat soort uitgebreide uitleg de tijd niet maakt. Dat is een andere zorg. Maar ik zie het wel als een positief iets denk ik... Ja. Iets laten zien is altijd goed.
B	Ja. En in de verkoop, en dan vooral richting nieuwe klanten? Uhm... om die over de streep te trekken om naar jullie toe te komen voor een boot? Of in ieder geval voor informatie; een showroombezoek. Zou je dat zien gebeuren?
V	Nee, dat zie ik minder snel gebeuren?
B	En waarom?
V	Kijk, klanten kunnen toch goed op de website kijken wat we allemaal hebben, welke merken.
B	Dat is grootste reden, dat ze alles al vooraf kunnen zien, wat je hebt. En dat ze... Is het dan niet zo dat ze wat jij aanbiedt ook ergens anders kunnen halen?
V	Ja, tuurlijk. Wij hebben heel veel... wij zijn slechts een dealer, dat houdt in dat wij bepaalde merken leveren. Maar wij zijn niet alleen leverancier.
B	Precies.
V	Dat houdt in dat er meer concurrenten zijn die dezelfde boten hebben.
B	Ja.
V	Tuurlijk... klanten kunnen ook onze boten bij iemand anders kopen, maar wat ons sterke punt is... is dat wij heel veel merken hebben, en dat klanten hier eigenlijk in een keer alles tegelijk kunnen zien. En ze willen dus in ieder geval een keer hier geweest zijn om alles te vergelijken. En als die klant dan over de vloer hebt, dan kun je een gunfactor creëren, waardoor een klant weer terugkomt.

B	Ja, heel duidelijk verhaal. Dan heb je eigenlijk al mijn vagen al beantwoord en zou ik je enorm willen bedanken.
---	--

## Physiotherapy

B	Even ter introductie, ik ben momenteel bezig met mijn afstuderen, en deel daarvan is even het verkennen van uhm... de branche voor fysiotherapie. En vooral omtrent proberen die daar schijnen te bestaan. Ik mag nog niet vertellen wat ik precies doe, dat vertel ik zo meteen, want ik moet eerst een paar vragen stellen.
N	Ok...
B	Uhm... dus waar ik benieuwd naar was, zijn eigenlijk dingen waar je in de praktijk tegenaan loopt. Uhm... en dan, en dan vooral problemen.
N	Uhm...
B	Ik heb een lijstje, wat ik gevonden heb en die zou ik graag verifiëren, en als je daarna nog aanvulling hebt, hoor ik dat ook heel graag.
N	Oeh, je viel nu weg.
B	Wat zeg je?
N	Je weg aan het einde.
B	Ik zeg; ik heb een lijstje met een aantal punten die ik graag zou willen verifiëren, of juist niet, als je het niet herkent.
N	Uhu
B	En als je daarna aanvullingen hebt, dan hoor ik die ook heel graag, ja.
N	Ja. Is goed.
B	De eerste is dat patiënten passief gedrag hebben met hun eigen herstel. Dus dat ze niet actief meewerken aan hun herstel.
N	Uhm... ja, ja die kom ik weleens tegen ja. [Lacht]
B	Je moet erom lachen, is er enige toelichting? Of...
N	Nou ja... je hebt, dat heb je vooral met oudere generatie, als ik het zo mag zeggen, die hebben nog een iets ander beeld. Dus die komen daar van... de fysio gaat het voor mij oplossen. Uhm... en... in vergelijking zeg maar met hen... beetje de jeugd, dus tot 30+... die zeggen van nou, ik wil er wat aan gaan doen want jij kan het niet, jij kunt mij alleen helpen en tips geven.
B	Ja...
N	Dat is zeg maar wel echt het verschil. Dus ja, het passieve gedrag vind ik vooral terug bij ouderen.
B	Ja
N	Ja
B	Duidelijk verhaal. Het volgende punt is dat patiënten de ernst van hun aandoening enigszins ontkennen.
N	Uhm... nou, vaak kennen ze die heel goed.
B	De ernst kennen ze heel goed?
N	Ja, ja, ik zie heel veel dat ze nu alles al opgezocht hebben op internet, en met alles al uitgeprint al bij mij komen. Van ik heb dit, dit en dit, en je kunt er dit en dit en dit aan doen.
B	Hebben ze het dan ook goed?

N	Soms... soms ook niet. Maar... ik merk wel dat mensen heel actief bezig zijn met wat ze hebben, waarom ze het hebben, hoe ze eraan kunnen werken zeg maar.
B	Duidelijk
N	Ik vind wel dat ze dat, goed doen...
B	Uhm... twifelen ze weleens aan een oorzaak van een klacht, die jij dan benoemt, of uhm... daardoor misschien ook wel aan jou, als fysiotherapeut.
N	Hmm.. Zelden dat ik dat zie... Uhm... dat is vaak alleen bij de wat gecompliceerdere patiënten, dus met meerdere aandoeningen, meerdere klachten.
B	Ja...
N	Daar is het vaak wat lastiger om een hele duidelijke diagnose te kunnen stellen. En dat mensen zelf ook nog denken van dit speelt ook nog een rol en dit ook.
B	Duidelijk... en patiënten die eigenlijk niet realistische verwachtingen hebben over de behandelduur en wanneer ze het gaan voelen, gebeurt dat weleens.
N	Ja, ja, die zien we ook vrij vaak terug. Mensen die bijvoorbeeld een halfzijdige verlamming hebben, of uhm...
B	Uhu...
N	Een arm hebben gebroken, die denken dat ze weer op topniveau terug kunnen komen. En uhm... als je een halfzijdige verlamming hebt is de kans klein dat je kunt lopen. En dat ze dan gewoon denken; ik ga wel lopen. En ja, dat is wel ook belemmerend. *onhoorbaar*
B	Ja, en, en, wat betekent dat voor jou, als er zo'n niet realistische eis op tafel komt, of verwachting eigenlijk?
N	Uhm... daar moet ik mee in gesprek gaan natuurlijk. Van hé, dit is jouw verwachting... maar... jouw beloop gaat er anders uit zien. Dus eigenlijk een beetje confronteren.
B	Duidelijk. Dan is het laatste punt dat ik zou willen voorleggen is... uhm... dat patiënten een beetje overweldigd worden door de hoeveelheid informatie die ze krijgen, waardoor ze na een behandeling ook weer dingen vergeten.
N	Uhu?
B	Gebeurt dat weleens? Herken je dat?
N	Ja, ja, dat gebeurt zeker wel... dus daarom geef ik iedereen ook altijd de optie van als je nog vragen hebt, bel me dan gewoon terug. Want het is gewoon veel informatie de eerste keer, die ik meegeef.
B	Ja... je zegt de eerste keer?
N	Ja, het is vaak met de eerste behandeling, dan heeft ie onderzoek gehad. Dit gevonden, dit en dit moeten we eraan gaan doen. En dat is vaak... dat ze even dingen gaan vergeten, of dat ze terugkomen de volgende keer van nou, ik wil toch dit nog even beter weten... want dat had ik vergeten door de vorige keer.
B	Ja, duidelijk. Heel duidelijk. Van deze drie punten die jij ervaart, zijn er nog dingen die jij zelf zou willen aanvullen? Die je ervaart aan problemen.
N	En dan echt gericht op patiënten?
B	Over, ik zou zeggen, het contact dat je hebt met patiënten.
N	Hmm... het contact dat ik heb met patiënten... een hele goede vraag. Uhm... ik moet zeggen, dat gaat eigenlijk verder wel ok. Ja.

B	Duidelijk
N	Niet echt nog een hele grote aanvulling daarop. Nee.
B	Nee, dat is duidelijk. Van deze, die die drie problemen die je ervaart, welke vind je nu een groot probleem, of welke vind je minder belangrijk? En wat zijn de gevolgen hier nu van.
N	Uhm... ik denk dat de minst belangrijke denk het feit dat mensen een hoge verwachting hebben.
B	Ja?
N	Een te hoog doel stellen. Want dat is denk ik altijd wat iemand doet.
B	Ja?
N	*onhoorbaar* welke moet ik nog meer beantwoorden?
B	De hoge verwachting... passief herstel.
N	Passief herstel. Ik denk dat ik dat het grootste probleem vind. Ja.
B	Waarom? Wat is daar het gevolg van?
N	Uhm het gevolg is dat jouw behandeltraject extreem lang gaat duren. En je krijgt een beetje wrijving tussen patiënt en therapeut. Want ik wil iets heel anders met iemand ingaan dan dat die patiënt zou willen.
B	Ja?
N	Ja daarbij krijgen wij daarbij weer de verzekering op ons dak, als we langer dan negen keer erover doen. Dus het is een beetje een wisselwerking tussen die factoren, die dat probleem denk ik het moeilijkste probleem maken.
B	Ja, dat is denk ik een heel duidelijk verhaal. Uhm... en... het laatste is... vragen achteraf, vind je dat vervelend, of valt dat wel mee?
N	Uhm... vind je dat vervelend? Vervelend niet... maar ik krijg niet echt een energie ervan zeg maar. Ja, hoe zeg je dat... meestal krijg je energie uit je werk... en passieve patiënten, dan heb ik dat een stuk minder.
B	Ja, heel duidelijk. Dan, deze punten kwamen voort uit een of ander onderzoek. Uhm... en daarin gaven ze ook een aantal strategieën om daarmee om te gaan, en ik was benieuw in hoeverre jij die toepast. De eerste daarvan was het meenemen van de patiënt door het hele proces heen. Doe je dat, en hoe doe je dat.
N	Dat doe ik sowieso eigenlijk. Op het moment dat iemand binnenkomt ga ik eigenlijk *onhoorbaar* het behandeltraject dat je in gaat. En dat bespreek ik ook eigenlijk altijd. En dan vraag ik ook; kun je je hierin vinden, of zou je dingen anders willen zien?
B	Ja?
N	Ja, en daar stemmen ze mee in, of niet... ja... en dat blijf ik ook continue doen hè. Als hun herstel niet goed gaat, of minder snel dan verwacht. Nieuwe doelen stellen, kijken wat de verwachtingen van de patiënt ook zijn daarin.
B	Ja, duidelijk verhaal. Gebruik je weleens visuele middelen?
N	Ja, heel veel eigenlijk.
B	Hoe moet ik dat voor me zien?
N	Ik heb zelf dat ik een wervelkolom al in mijn praktijk heb. Dus als mensen met rugklachten komen probeer ik het altijd aan de hand daarvan uit te leggen. Uhm... ik



	teken heel veel uit. Ik doe het met middel van plaatjes die ik op internet heb. Middels een app op mijn telefoon, dat ik mensen ook beelden kan laten zien.
B	Ja?
N	Hoe het verloop van een spier is, waar zenuwen doorheen lopen.
B	Die app die gaat over... uhm... hoe zeg je dat.
N	Dat is gewoon een anatomie app.
B	Ja, dat dat dat woord zocht ik.
N	En aan de hand daarvan laat ik ze eigenlijk zien van dit... hier zit het... en dan krijgen ze een iets beter beeld ervan dan dat je het ze alleen maar verteld.
B	Duidelijk, top. Nou, telefonische opvolging was al duidelijk, die heb je eigenlijk beantwoord. En dat is dat je patiënten naar jou, de mogelijkheid geeft om jou te bereiken, maar doe je het ook weleens actief naar hun toe, of dat niet?
N	Ja, altijd, aan het einde van... als ik een traject heb afgesloten, bel ik altijd twee weken later nog op van hoe gaat het nu, zijn er nog vragen, kan ik je nog ergens mee helpen. En als sluit ik het dan helemaal af.
B	Duidelijk. En een oefenlogboek laten bijhouden, doe je dat weleens?
N	Een?
B	Een oefenlogboek
N	Een logboek...
B	Ja, over...
N	Dat niet... we hebben het gewone dossier. Maar meer...
B	Maar de patiënt zelf een boekje laten bijhouden over wat hij doet.
N	Oh, zo... Nee, nee, dat doen ze vaak niet, nee.
B	Nee, duidelijk. Ja, en... zie je met punt... met het oog op het passieve herstel... zie jij daar mogelijkheden om dat te verbeteren. Is daar ruimte voor verbetering?
N	Uhm, ja, dat is er zeker. Uhm... En ik moet zeggen, ik krijg ze vaak ook wel mee hoor, naar het actieve gedeelte. Want wat ik vaak doe, ik ga compromissen sluiten met ze. Twee keer doe ik een behandeling van een massage wat u wilt, en daarna gaan we over op oefenen en training.
B	Ja...
N	Dus dat is een beetje van hoe ik dat aanpak. Maar het is niet van...
B	Ja, duidelijk. Dan is het volgende deel gaat over wat ik precies in mijn afstuderen aan het doen ben. En daarvoor ga ik je een soort concept presenteren. Of een idee eigenlijk. En dan wil ik daar graag je reactie op.
N	Ja.

B	<p>Wat ik doe; ik werk voor een, ik studeer af bij een bedrijf dat doet uhm... op het moment persoonlijke leadopvolging door video, op het moment in auto, in de autobranche. En, dat klinkt heel fancy. Iemand krijgt een vraag binnen en die stuurt een video terug. Om uhm... dat is het idee. Die jongens zijn op zoek naar een nieuwe markt om iets in te gaan doen. En via meerdere creatieve sessies zijn we erop gekomen dat dit wellicht toegepast kan worden in de fysiotherapie. In een andere vorm weliswaar, en die is als volgt. Jij krijgt je patiënt voor de eerste keer binnen inderdaad, dus alleen bij het eerste, bij de eerste behandeling doe je dit. Die ga je dan onderzoeken. En op het moment dat je je diagnose scherp hebt, dus je weet wat er aan de hand is, dan uhm... neem je eigenlijk een kort stukje video op. Dat is, is, gewoon met een telefoon, in een app, en dan hoef je, dan neem je eigenlijk heel kort op van; u heeft deze en deze klacht, ik heb het onderzocht en ik denk dat dit de oorzaak is. Kan je dat eventueel laten zien met beelden van die patiënt zelf. Dus als er iets op zijn rug is waar je met een of andere test kan laten zien dat het instabiel is, of weet ik het wat. Dan kun je dat op die manier ik beeld brengen. Dan vertel je aan die patiënt, terwijl de film doorloopt, van ik ga het op deze manier behandelen. Uhm dan pauzeer je de opname eigenlijk. Dan begin je de eerste behandeling. Dan vervolgens na je behandeling is er een uhm... moment dat je samenvat van misschien is het beter tot de volgende behandeling om deze dingen niet te doen, of je krijg deze oefeningen mee. Uhm... en dat stukje dat neem je ook eventjes op. En vervolgens is de behandeling met de patiënt afgelopen, die gaat weg, dan heb jij de mogelijkheid om, wanneer van toepassing, uit een bestaande bibliotheek revalidatieoefeningen in te voegen, of rekoefeningen, strekoefeningen, van alles en nog wat. En dan kun je die... met een druk op de knop verzend je die en dan krijg de patiënt een mailtje, helemaal netjes in de huisstijl van jullie praktijk, waarin hij de video eigenlijk kan gaan bekijken, dat hij alles nog een keertje kant terugkijken, en dat hij dus ook uhm... alles wat hij moet doen voor zijn herstel nog eens ziet.</p>
N	Ja
B	Denk je dat zoiets zou kunnen werken, en wat is je eerste reactie daarop eigenlijk?
N	Ik denk vooral het deel van hè, dat oefeningen in beeld zijn gebracht, dat dat wel een heel handig iets is. Nu ben ik heel veel tijd kwijt aan het tekenen ervan, en aan het uitleggen ervan, terwijl je gewoon kunt zeggen van hé, deze hebben we doorgenomen, kijk ze *onhoorbaar*. Daar zie je op de video hoe je het echt moet doen. Ik denk dat dat wel echt handig is. En ik denk qua het deel van uitleggen van dit en dit heb ik gevonden.
B	Ja...
N	Ik denk dat dat wel een hele tijdrovende investering wordt, terwijl je eigenlijk maar een half uur hebt natuurlijk.
B	Uhm, ja...
N	Ja, wij hebben een half uur daarvoor.
B	Ja, dat begrijp ik.
N	Sommige doen er langer over hoor. Maar dat is wel een tijdrovend iets, of je moet een heel makkelijk iets op je computer aan kunnen klikken van, neem op en...
B	Ja, het is eigenlijk van, je hebt een telefoon die staat, je zet je eigen telefoon, met een app erop, die zet je in een driepoot neer, en dan kun je eigenlijk terwijl je aan het

	behandelen bent, wordt dat opgenomen. Dus je kunt doorgaan terwijl je het verhaal verteld.
N	Oh, ok, dan is het inderdaad tijd technisch wat makkelijk ja. Als het zo makkelijk gaat. Dan is het inderdaad wel handig, want dan hebben mensen zoiets van hé, ik hoef niet meer te bellen want ik heb het hier op mijn telefoon en ik kan het terugluisteren, en je hebt inderdaad een visueel beeld erbij... van oja, inderdaad, mijn rug gaat inderdaad die kant op. Je ziet die instabiliteit. Dus in dat opzicht klinkt het wel als een goed idee moet ik zeggen.
B	Uhm... denk je dat het antwoord zou geven op die drie proberen die we hadden bepaald. Dus het passieve herstel. Misschien het... even denken hoor, nu moet ik even goed kijken, de niet realistische verwachtingen, doordat je nog een verteld hoe je gaat behandelen, en het beantwoorden van die vragen, die achteraf komen.
N	Uhm... voor passief herstel denk ik niet. Dat is meer voor het mentale, het mentaal beeld dat ouderen hebben. Maar ik denk voor die andere twee zeker wel ja. Omdat mensen gewoon kunnen zien van oh ja, ik ben inderdaad nog wel ver weg van mijn doel, van dit lukt nog lang niet. Ik denk wel dat het voor hun een veel realistischer beeld geeft.
B	Duidelijk. Zou jij dit... zou je het anders aanpakken zelf? Of denk je dat hier wel iets in zit?
N	Nou ja, ik ben zelf dus heel erg hard op zoek naar waar ze filmpjes hebben van oefeningen, dus van een programma. Dus voor mij is het echt een heel goed idee.
B	Duidelijk. Dus zou dit bestaan, dan zou je ook wel overwegen om het zelf te gebruiken.
N	Ja, jazekeer.
B	Ja, duidelijk. Uhm... dat waren dan mijn vragen. Bedankt!

### Inspection 1 middle size inspection and repair company

I	Dat gaat, dat gaat wel in overleg, ja. Wij krijgen rapporten en in een rapport staat... daar moeten een aantal dingen vervangen worden, of dat is ons advies. En dan uhm... dan is het aan hun om daar opdracht voor te geven, ja.
B	En krijgen jullie daar veel opdrachten uit? Worden die vaak gegeven?
I	Nee... nee...
B	En hoe komt dat? Dat die opdrachten vaak niet gegeven worden?
I	Uhm... dat is een... wij ook he... dat we keuringen meer als een noodzakelijk kwaad. Daardoor; wat niet per se hoeft, wordt alleen maar uitgesteld.
B	Duidelijk, en uhm... is het voor jullie wel fijn, of uhm... iets positiefs, om die werkzaamheden eruit te halen.
I	Uhm... Ja, het is ons... kijk, het wordt wel gevraagd. Uhm... maar het is onze branche niet zullen we maar zeggen. Maar wel doen het wel voor onze klanten die daarom verzoeken.
B	Precies, dus jullie zijn er niet actief op uit om dat...
I	Nee, precies... het is harde core voor ons.
B	Aha, duidelijk. Is dat vaker het geval, in jullie branche... dat bedrijven zich echt focussen op de inspectie en dat andere bedrijven op de reparatie.
I	Ik weet niet over wat voor andere dat je praat, maar ze hebben ook vaak een eigen EGD hè.
B	Duidelijk, dus dan houden ze zelf al een groot stuk weg.
I	Precies, en logisch.
B	Uhu, en jullie zijn dan voor het certificaat zagezegd, dat het echt in orde is.
I	Ja, ja. Zo mag je het zien.
B	Uhm, ja... wat ik me afvraag is; is het... komt het weleens voor dat iemand... stel je voor dat ze dat niet hebben, dus geen eigen afdeling. En ze willen dat... er is iets technisch niet in orde, en dat moet gerepareerd worden... uhm... Is het weleens gebeurd dat ze niet overtuigd zijn van wat er kapot is.
I	Nee, daar heb ik nog nooit een reactie of een respons van gehad. Dat *onhoorbaar* op basis van die warmtebeeld camera's... en eigenlijk kunnen we laten zien hè. Dus we kunnen het aantonen met bewijs. Het feit, dus ja, daar valt dan niet tegen te spreken lijkt mij.
B	Nee, dat is duidelijk. En hoe laten jullie dat bewijs dan zien aan die klant?
I	Door de inspectie...rapport.
B	Die staat in het rapport?
I	Ja.
B	Heel duidelijk, dan ben ik door mijn vragen heen. Bedankt!

### Inspection 2 middle size inspection and repair company

E	Jahoor.
B	Ok, mooi, dan is mijn vraag; komen jullie bij inspecties weleens iets tegen, onverwachts, wat gerepareerd moet worden?

E	Ja, dat komen we weleens tegen?
B	En moeten jullie dan eerst... voeren jullie die reparaties ook zelf uit, soms?
E	Soms wel en soms niet?
B	En waar hangt dat vanaf, dat jullie het wel of niet kunnen uitvoeren?
E	Uhm... Of er tijd voor is... en of we het kunnen, ja of de nee. Er zijn ook dingen die we niet zelf kunnen, die moeten dan uitbesteed worden.
B	Precies. En als jullie het zelf kunnen, moet je dan eerst nog... uhm... en er tijd voor is, moeten jullie dan eerst nog toestemming vragen aan degene van wie de installatie is?
E	Ja, dat zekers.
B	Dat zekers... en is dat nog weleens moeilijk, om die toestemming te krijgen? Of zijn die heel meegaand?
E	Nee, over het algemeen niet... over het algemeen gaat die klant wel akkoord om de... om het te laten repareren.
B	Ok duidelijk, heel duidelijk. Die zijn uhm... zijn die ook... uhm... zijn die makkelijk te overtuigen van wat er precies aan de hand is? Hebben die er wel een twijfels bij, of gaat dat allemaal vanzelf?
E	Nee, als je dat duidelijk uitlegt is er eigenlijk nooit geen twijfel over.
B	Nou, duidelijk, dan weet ik al genoeg. Bedankt.

## Appendix 16

### Guide physiotherapist

- Biedt Paratus antwoord op de problemen van fysiotherapeuten?
  - Passiviteit m.b.t. herstel.
  - Niet realistische verwachting m.b.t. voelbaarheid en duur van de behandeling.
  - Ontkennen van de ernst van de aandoening.
- Pijlen van de reactie van fysiotherapeuten.
  - Eerste reactie, algemene ervaring (pilot-beperkingen daargelaten).
  - Is Paratus in deze staat werkbaar (tijd en moeite)?
  - Zou de fysiotherapeut overwegen daadwerkelijk video te gaan gebruiken (nu en na aanpassingen).
- Zijn er aanpassingen nodig aan Paratus?
  - Hoe belangrijk zijn deze?
- Wat zijn de nadelen van het gebruik van Paratus?
- Zou jij video anders toepassen dan nu gedaan? En zo ja, hoe?
- Ziet de fysiotherapeut nog nieuwe waarden?
  - Kunnen de waarden van Paratus op een andere manier worden verkregen?

## Guide patient

### Eerste reactive

- Pijlen van de reactie van patiënten
  - Wanneer bekeken?
  - Eerste reactie, algemene ervaring (pilot-beperkingen daargelaten).
    - Waarom?
  - Wil een patiënt dit vaker
    - Waarom?
  - Is het gênant/ongemakkelijk om achteraf een video van jezelf te ontvangen?
    - Waarom?

### Problemen Patient

- Biedt Paratus antwoord op de problemen van patiënten?
  - Onbekendheid met eigen verantwoordelijkheid voor het herstel.
  - Overtuigen van de oorzaak van de klachten.
  - Het onthouden van alle verstrekte informatie.
    - In welke mate zit dit in het medium (video) en in Paratus (service)?
      - Kan dit door een geschreven bericht
      - Ingesproken
      - Andere manier?

### Problemen Fysio

- Biedt Paratus antwoord op de problemen van fysiotherapeuten?
  - Passiviteit m.b.t. herstel.
    - Motivatie
    - Noodzaak
  - Niet realistische verwachting m.b.t. voelbaarheid en duur van de behandeling.
    - Hoe verre bekend met de behandelduur en invloed video
  - Ontkennen van de ernst van de aandoening.
    - Overtuigd van de fysio?
      - In welke mate zit dit in het medium (video) en in Paratus (service)?

### Nadelen

- Nadelen en opmerkingen vanuit de patiënt?
  - In welke mate zit dit in het medium (video) en in Paratus (service)?
    - Te volgen?
    - Lang/kort?

### Context

- Wat is voor de patiënt de waarde voor Paratus (naast oplossen bovenstaande problemen).
  - Waarom?
  - Kunnen deze waarden op een andere manier worden verkregen?

## Appendix 17

The following pages show the transcripts of the pilot



## Patient 1

B	Uhm... goed je had vorige week, ben je bij wouter geweest. Na afloop heb je een kleine video ontvangen van hem.
J	Ja, klopt.
B	Wat is gewoon, jouw allereerste reactie hierop? Op het, dat je gefilmd bent daar? En dat je die video achteraf kreeg? Het geheel.
J	Ik denk dat het wel een goed concept is. Helemaal omdat je natuurlijk ook... ik denk dat bij een heleboel mensen die bijvoorbeeld een eerste keer komen, niet alles opvatten wat er gezegd is. En niet alles onthouden in de zit van wat het nu precies is. Hoe ze nou dingen kunnen doen om het te verbeteren. Of zelf kunnen tapen. Dus ik denk dat het in dat geval voor mensen die bijvoorbeeld een eerste keer komen, of die, ja... ik denk dat voor een heleboel mensen die niet medisch onderlegd zijn, heel simpel kan zijn.
B	Ja, en, en, hoe heb je het zelf ervaren.
J	Ja, kijk, ik vind het niet zo'n probleem als iemand het filmt. Misschien als mensen bijvoorbeeld zeggen van; ik vind het vervelend als ik mezelf zie, dat je bijvoorbeeld de andere kant zien, dat je vanuit de rug van de patiënt filmt. Dus dat je zeg maar meer Wouter filmt dan de patiënt.
B	Ja, ja. En... hoe heb je, hoe heb je zelf ervaren om een filmpje te ontvangen? Vond je dat fijn, of dat... nuttig, of juist niet? Wat vond je voor jezelf?
J	Ik vond het best wel gebruiksvriendelijk ook. *onhoorbaar* drie minuutjes ofzo, was het. Dus op zich was het ook wel prima, niet van ik moet een half uur gaan kijken ofzo. Dus dat, dat is ook wel nuttig. Maar het was ook gewoon een druk op de knop en je komt op die link, en je kunt het filmpje afspelen, dus best wel prima.
B	En, en inhoudelijk? Dus wat vond je ervan dat je in deze situatie een filmpje kreeg?
J	Uhm... ja eigenlijk niet zo problemen mee... Ik vond ook dat het... de uitleg die er gegeven was prima. Ik denk dat je dat bedoelde... of?
B	Ja, uhm... nou, de informatie die Wouter... die je nogmaals terug kunt zien, die Wouter op dus op dat moment geeft en die je later nog een keer terugkrijgt.
J	Ja, precies, dat zei ik met die eerste vraag natuurlijk ook al; dat het voor een heleboel mensen denk ik heel nuttig kan zijn om zo'n filmpje te ontvangen,
B	Je zegt een heleboel mensen, en als je puur naar jezelf kijkt?
J	Uhm... ja, kijk, ik ben redelijk goed met m'n lichaam, dus ik weet redelijk hoe en wat. Dus uhm... ik... voor mij was het niet... Als wouter iets zegt, dan weet ik het meteen. Maar ik denk dat bij een heleboel mensen dat niet het geval zou zijn. Dus dat het dan als heel fijn ervaren zal worden.
B	Ja, ja. Uhm... vond je het... vond jij het zelf nog ongemakkelijk om achteraf jezelf te zien op video? Om dat te ontvangen?
J	Nee, totaal niet. Maar uhm... het is voor mij niet zo'n probleem, maar zoals ik net al ze; misschien als mensen daar problemen mee hebben dat je kunt zeggen van... al zouden ze bijvoorbeeld wel zoiets willen ontvangen, dat je bijvoorbeeld je het er nog op zet op een bepaald deel ofzo. Ja, het is natuurlijk... nu is het een enkel, maar als ik denk dat je rugklachten hebt, dan het dan misschien weer anders zou zijn.

B	Ja, ja, duidelijk. Dan even een paar puntjes die ik langs wil lopen, of naja, zagezegd problemen die patiënten ervaren. En misschien is het even goed als jij aan zou kunnen geven of je ze zelf ervaart, en als je ze ervaart hebt, wat dan de invloed van de video daarop is.
J	Ok, ja, is goed.
B	Uhm... in hoeverre ben jij bekend met je eigen verantwoordelijkheid om te herstellen. Dus dat je daar zelf aan bij moet dragen.
J	Ik zie dat niet echt als een probleem. Ik denk meer van; voor jezelf nuttig denk ik. Je gaat ook voor jezelf naar de fysio, omdat je zelf een probleem wilt oplossen.
B	Uhu?
J	Aan de hand van een fysio, dat hij jou helpt met een probleem oplossen, aan je lichaam of iets. Dus kijk, dat het alleen maar bevorderlijk zou zijn.
B	Maar... in hoeverre ben je ervan bewust dat je zelf iets moet doen?
J	Oh, ik vond van niet. Ik was er niet echt bewust van dat ik zelf iets moest doen, van het filmpje. Ik moest gewoon lekker zitten en...
B	Nee, nee, sorry, ik bedoel, in jouw herstellen; dus zeg na, na, nadat je de afspraak hebt gehad. En, naja, tot je volgende afspraak, om weer gewoon lekker te kunnen voetballen. Dat je in jouw herstel, dat je daarin iets moet doen.
J	In dit geval was het meer voor mij dan, dat ik alleen getaped moest worden om de instabiliteit en het vocht te onderdrukken. Dus het was meer gewoon, in dit geval niet zo heel erg veel. Maar, in het verleden heb ik wel dat je natuurlijk zelf dingen moet doen. En ik denk dat dan wel zo'n filmpje makkelijk is omdat dan ook gezegd wordt wat je moet doen.
B	Ja, uhu. Wat had je deze keer toevallig oefeningen meegekregen van wouter?
J	Nee, deze keer niet. <b>[WAS WEL HET GEVAL, HEEFT DE PATIENT GEMIST]</b>
B	Ok, uhm... even denken hoor. De volgende; nou ja, in hoeverre ben je overtuigd van de oorzaak van jouw klachten, dus; uhm... in dit geval hoorde ik dat je door je enkel was gegaan. Dat lijkt me redelijk duidelijk.
J	Ja.
B	Misschien is dat niet de beste vraag in dit geval; uhm... en in hoeverre heb je alle informatie die tijdens zo'n behandeling wordt verstrekt, in hoeverre kun je dat onthouden?
J	Ik kan dat altijd wel goed onthouden. Ook omdat het altijd wel redelijk rustig uitgelegd wordt.
B	Uhu?
J	Als er soms wat vaktermen gebruikt worden dan vraag ik *onhoorbaar* van de behandeling om een kleine samenvatting of dat wordt dan al gegeven, dus...
B	Ja. En heeft die video nog een toevoeging daar? Of is dat voor jou beperkt?
J	Ja, dat is voor mij beperkt. Omdat ik redelijk bekend ben met mijn lichaam ook, dus dat ik redelijk weet wat ik moet doen in bepaalde gevallen en alles. Maar ik denk dat als jij voor de eerste keer bij een fysio komt, dat dit alleen maar bevorderlijk zal zijn.
B	Want jij... jij kwam absoluut niet voor de eerste keer bij de fysio?

J	Nee, nee, nee, ik heb uhm... denk anderhalf jaar drie tot vier keer in de week met die fysio gezeten, dus ik ben daar wel redelijk bekend mee.
B	Ja, dan ben je inderdaad wel redelijk bekend daarzo.
J	Ja.
B	Uhm, dan; je zegt; de informatie. Stel je voor, je krijgt informatie achteraf. Dus was er in dat consult, of die behandeling wordt verteld krijg je nog een keertje op video terug. Maar zou dat ook ingesproken kunnen zijn? Of zou het een geschreven berichtje kunnen zijn? Of heeft video hier als video zijnde ook echt een meerwaarde? Dat je beeld hebt.
J	Uhm... ik denk... dat dat in bepaalde gevallen verschillend zal zijn. Kijk, zoals voorbeeld voor hoe je moet tapen, of... ja, ik denk dat voor hoe dik is je knie. Ik denk voor dat soort gevallen, dus in die trant, het heel fijn is als je een filmpje krijgt.
B	Ja?
J	Ja, het kan ook zijn dat je bijvoorbeeld... dat Wouter, zoals in mijn geval, als fysio, alleen Wouter in beeld is van; dat je alleen Wouter ziet. Maar ik snap ook dat als je bijvoorbeeld kast hebt van je rug, en je rug staat erop en zo. En... dat je daar niet heel blij van wordt. Dan is misschien een gesproken bericht makkelijk. En dan heb je misschien ook in de toekomst uhm... systemen dat je dat ook eventueel nog kan vertalen in een... dat er memo opgezet wordt in een uhm... in een papiervorm, of een e-mail zeg maar.
B	Duidelijk.
J	Volgens mij gebeurt dat ook al bij doctoren dat die gewoon in hun spreekuren zeggen van dit, dat, zus, zo, en dat dat gewoon omgezet wordt in tekst.
B	Ok, duidelijk. Dan; helpt dit, heeft het ontvangen van een video, heeft dat op een of andere manier invloed op jouw motivatie om iets aan je herstel te doen?
J	Uhm... nou, bij mij niet. Maar ik denk dat het misschien wel nog een extra geheugensteuntje kan zijn. Van; wees er alert op... in die trant.
B	Duidelijk. En helpt het je nog om de, zeg maar... te zien hoe noodzakelijk het is om iets te doen?
J	Ik denk wel. Dat denk ik wel. Als je denkt van het zal wel... en je krijgt alsnog dat filmpje. Dan denk ik van nou... misschien als ik hem nog een keer terug geef dat we misschien nog meer duidelijkheid schept. Dat het misschien toch nog een keer extra te gaan trainen, of zo.
B	Uhu, duidelijk. Dan heb jij, had jij nog nadelen ervaren aan het ontvangen van die video?
J	Uhm... ik niet... het enige waar ik wel over nadacht is van; misschien wel dat je moet opletten met een bepaalde soort privacy die je hebt.
B	Uhu, ja?
J	Omdat je wel iemand opneemt waar... ik heb er het volste vertrouwen in dat dit soort dingen niet uitlekken. Ik heb er ook geen problemen mee als iemand mij in mijn onderbroek ziet staan, maar ik snap best dat mensen dat... als misschien onprettig ervaren. Wie krijgt dat beeldmateriaal te zien en zo.
B	Ja...
J	Dat je daar tegenaan loopt.
B	Heel duidelijk. Uhm... dan; over de video zelf; in hoeverre was het goed te volgen?

J	Ja, was voor mij prima te volgen. Zoals ik zeg; het was redelijk duidelijk. Uhm... ik denk sowieso wel bij Wouter dat hij to the point is, en er niet omheen draait. Daarnaast denk ik dat je bij bepaalde situaties de camera op een andere plek op een andere ziet... op een andere plek moet of kan neerzetten om het voor de patiënt wat makkelijker te maken om de situatie beter te kunnen te kunnen schetsen. Of met tapen bijvoorbeeld, dat je dan de camera aan de desbetreffende persoon zelf geeft, dat hij goed kan zien hoe en wat.
B	Ah, ja, duidelijk, dat is een leuk idee inderdaad. En wat vond je van de duur. Vond je het te lang, te kort? Hoe heb je dat ervaren?
J	Nee ik vond het wel prima. Ook omdat je, in mijn geval is het meer een kleine samenvatting op het einde. Ten eerste hoor ja dan nog een keer wat er allemaal besproken is, en je krijgt het nog op beeld. Dus meer dan duidelijk.
B	Top, als je het voor jezelf zou moeten samenvatten; wat is de toegevoegde waarde voor jou; om een video te ontvangen?
J	Uhm... ik denk dat... ik denk dat voornamelijk de duidelijkheid en toch nog een keer de uitleg is.
B	En waarom is dat belangrijk voor jou?
J	Naja, ik denk... in mijn geval is het nu dan een simpele actie wat er uitgevoerd moest worden met mijn enkel. Maar ik heb natuurlijk het verleden ook zware knieletsel gehad, daarbij is het best wel fijn als je in het begin voor duidelijke prognose hebt en dat eventueel nog een keer kunt terugkijken, en aan de hand daarvan nog dingen kunt opzoeken.
B	Ja, nee, super, heel duidelijk
J	Ja, voor mij, nu wat dat niet zo heel bijzonder. En ik ben altijd wel redelijk; dat ik weet wat er gezegd is. Maar ik denk ook, misschien voor oude mensen, of voor jonge mensen, dat zo'n filmpje ook heel handig kan zijn voor de mensen om hen heen. Want misschien dementeren de mensen, of mensen die wat slechthorend zijn. Of mensen die dingen niet willen horen. Dat zo'n filmpje altijd voor mensen er omheen, die hen verzorgen of zo, heel makkelijk te gebruiken kan zijn.
B	Duidelijk, heel duidelijk verhaal. Dan heb je alles al beantwoord. Bedankt.

## Patient 2

B	Dan uhm, zou ik je als eerste graag willen vragen, ja je bent daar geweest voor een behandeling. En vervolgens heb je in jouw geval twee video's ontvangen. Wat vond je daarvan? Wat is je, je eerste reactie daarop?
M	Je bedoelt dat hij het filmde?
B	Dat hij het filmde, maar ook hoe het voor jou was om het te ontvangen.
M	Ja, om het te ontvangen vond ik niet heel erg... vond ik wel grappig om terug te zien eigenlijk, want je kunt ook nog een keer goed uhm... erna bekijken wat hij allemaal doet. Omdat het soms toch heel snel gaat als je er bent.
B	Uhu, ja?
M	En voor de rest... of je gefilmd wordt... ja... stoorde ik mij niet echt.
B	Stoorde jou niet echt?
M	Nee.
B	Duidelijk. Zou je dit... vind je dit handig om te ontvangen achteraf, of heeft het voor jou niet zo heel veel waarde?
M	Mwa, misschien ligt het een beetje denk ik aan... wat de blessure is, om het zo te zeggen?
B	En kun je dat toelichten?
M	Naja, kijk, ik denk... nu zit ik met mijn arm en nu is dat... eenmalig wil ik niet zeggen maar daar hoef ik niet voor terug te komen. En dan kun je nog eens terugkijken als hij zegt van... het kan dit zijn, probeer dit te doen. Ik heb hiervoor mijn kruisband gescheurd. En dan ga je een heel traject in, dat je een jaar moet revalideren, ja... En dan... in eerste instantie heb je de behandeling... dan is het misschien wat minder van toepassing, omdat je dan toch nog een jaar lang elkaar ziet.
B	Ja, duidelijk, duidelijk verhaal. En, en... je gaf al... je zei hier al iets over... maar heel specifiek; is het op een of andere manier gênant of ongemakkelijk om jezelf nog terug te zien achteraf.
M	Na ja... ik weet niet of ik... ja... Sommige mensen hebben daar misschien problemen mee... ik heb daar geen problemen mee. Maar het is altijd wel raar om jezelf terug te horen en misschien te zien. Maar... ja... dat is denk ik meer omdat het nieuw is. En als ik over mezelf praat, gebeurt het niet veel, dus dan is het misschien raar. Maar ik denk dat als het drie keer gebeurd is, dat je daarna niet meer beter weet.
B	Ok, dat is een duidelijk antwoord. Uhm... dan is de volgende vraag; uhm... helpt het jou om inzicht te krijgen in wat je zelf aan je klachten kunt doen?
M	Naja, dat is eigenlijk een beetje wat ik net, wat ik als eerste zei. Soms gaat een behandeling vrij snel en dan ja... de bewoordingen die af en toe plaatsvinden dat is voor een leek... de Latijnse namen die langschieten die weet je niet altijd. En als je dan iets terug wilt zien van wat ie gedaan heeft of wat ie bedoelde, dan is het echt wel iets handigs.
B	Ja. En ben jij überhaupt als je bij wouter bent... ben je dan... als hij zegt; dit is het, geloof je hem dan? Of vind het fijn om dat nog eens terug te kunnen zien en te kunnen zien wat hij precies bedoeld.

M	Allebei denk ik wel. Ik heb Wouter, als Wouter tegen mij zeg het is dit en dit. Ja, dan geloof ik hem daar wel in. Dan ga ik ook niet zoeken of anders, denken dat het iets anders is. Ik ken hem en ik kom al langer bij hem. En ja, je blijft bij je fysio omdat je hem vertrouwd neem ik aan. Alleen wat ik zeg, in sommige gevallen, als hij dan... het gaat soms te snel.
B	Ja?
M	Sommige blessuregevallen gaan te snel. En dan kun je nog weleens terugkijken wat hij bedoelt en welke oefeningen je moet doen. En soms krijg je dat ook op papier, wat je moet doen. Als ik terugkijk naar mijn kruisband, dan krijg je natuurlijk een heel schema mee. En als hij dan een keer voordoet, is misschien een ander iets dan met je arm, dat je iets anders dat je dan meteen voordoet, dan kun je het terugzien en snap je hem wel. Op je hebt op papier staan, ja wat bedoelt hij nu met knijpen of draaien.
B	Ja, dat begrijp ik. Ja dus dat leidt eigenlijk mijn volgende vraag in. In hoeverre is het nuttig dat het in de vorm van een video is. En zou het bijvoorbeeld ook kunnen in een ingesproken bericht of een geschreven bericht.
M	Moeilijk. Een geschreven bericht is... dan krijg je eigenlijk wel weer wat ik net zei.
B	Uhu...
M	Ik denk dat het soms misschien niet duidelijk overkomt. En de leek onder ons, die weet natuurlijk niet alle mooie Latijnse benamingen voor de spiergroepen en dergelijke.
B	Ja?
M	En als hij de naam noemt en hij pakt hem beet, of hij zegt waar die zit, ja dan krijg je er misschien wel een voorstelling bij. Dus geschreven of ingesproken is wel... ja, misschien kan het wel hoor... maar misschien aan de hand van ligt eraan wat voor blessure of klacht het is.
B	*onhoorbaar*, ik begrijp daaruit dat je dus wel een subtiele voorkeur hebt voor beeld?
M	Ja, want dan kun je, dan heb je, ik denk dat heel veel. Als je een gesproken bericht hebt, dan visualiseer je hem toch heel snel zelf.
B	Ja?
M	En als je dan niet de benamingen weet, of niet precies weet welke plek, of niet exact... ja... dan is het makkelijker om hem op beeld te hebben dan dat je hem op papier of op geluid hebt.
B	Ja. Top. Uhm... Dan een vraag die op een ander gebied is. Dat je jezelf nogmaals terug kunt zien op video, laat dat misschien... heeft dat een invloed op jouw herstel, of, of, of op hoe jij vervolgens met je blessure omgaat?
M	Nou... ja... dat is denk ik ook wel een beetje afhankelijk van wat voor blessure je hebt. En of je vaker terug moet komen, en of je veel oefeningen hebt of gewoon moet laten rusten, iets in die trant.
B	Uhu?
M	Als ik zeg; als je een oefening niet weet, en je kijkt even terug en je ziet; hij bedoelt dat; ja, dan zou je het wel terug kunnen kijken. Maar het ligt er helemaal aan, dat blijft een beetje terugkomen, aan, aan wat voor klacht je hebt.
B	Ja...

M	Kijk, ik kwam nu voor mijn arm. Dat was één keer. Dat deed natuurlijk ook aan de buitenkant van mijn kapsel iets geïrriteerd was. Dan zei hij; dan kun je een beetje draaien en knippen. Als ik denk van hoe wat dat ook al weer? Dan is het wel makkelijk om even terug te kijken van wat hij deed.
B	En uhm... Ja... dit is misschien een vraag meer over jou. In hoeverre ben je gemotiveerd om aan je eigen herstel mee te werken. En in hoeverre bent je ook overtuigd dat je dat moet doen?
M	Ik denk dat iedereen die een blessure heeft die moet het uiteindelijk zelf doen. Als je bij de fysio komt en die kan je misschien bepaalde dingen adviseren, en misschien dat je zegt, noem een kruisband. Die is er opnieuw ingezet bij mij. Ja, en als je dan niets doet; dat is leuk, maar doen moet je ook niet denken dat je in een keer kan voetballen, of wat dan ook. Dus die moet je, daarna moet je zelf aan je opbouw werken, dat je... En daar ondersteund de fysio je dan weer bij. En die masseert soms het vocht eruit. Dat is waar zij goed in zijn.
B	Uhu?
M	En voor de rest; de oefeningen, die moet je toch zelf doen. En als je dan zegt; ik ben niet gemotiveerd genoeg, dan kun je dit negen maanden niet voor elkaar krijgen, en misschien die je er twee, drie jaar over. Ligt er ook aan wat je doel is. Maar om terug te komen op je vraag; ik denk dat je... als ik mijn persoon... moet je wel gemotiveerd zijn, anders heb je denk ik geen zin om naar de fysio te gaan.
B	Ja?
M	Als je niet zelf erin wilt investeren.
B	Ja. En denk je dat het voor... er zijn mensen die minder gemotiveerd zijn dan jij. Dat is een probleem voor fysiotherapeuten, denk je dat het zou kunnen helpen als die gewoon hun probleem en ook de oplossing daarvoor gewoon op video terugzien. Zou dat kunnen helpen? Zou dat ze kunnen motiveren om zelf iets te gaan doen?
M	Ja... dat is wel een moeilijke vraag... Want ik denk dat als de motivatie bij jezelf er niet is om, om eraan te werken. Ja... dan kun je als je video terugkijkt, en je wordt erop geattendeerd dat je dit en dit moet doen, anders werkt het niet.
B	Ja?
M	Ja... dan zou het... misschien het kwartje wel kunnen vallen bij mensen. Maar het ligt er ook aan wat je doel is. Kijk, als jouw doel is van ja... de pijn moet over gaan.
B	Ja?
M	Als je niets doet gaat de pijn ook wel, alleen duurt het vier weken langer.
B	Ja, ja...
M	Het ligt er een beetje aan wat je doel is. Kijk, als jij heel veel sport, en ik noem wat, even terug op die kruisband.
B	Uhu?
M	En je wilt weer voetballen, en je doet niets. Ja, dan weet je ook dat niet meer aan het voetballen komt. Dus dan, dus dan kun je heus wel af en toe, in dat traject een keer minder gemotiveerd zijn. Misschien is het dan wel goed om een keer terug te kijken waar je... waar Wouter of een andere fysio tegen je zeg; als je dit en dit doet, dan kun je zeker weer voetballen. En dat je dan misschien de motivatie weer wel krijgt.

B	Ja, duidelijk zo.
M	Maar ik blijf erbij dat het wel in en uit jezelf moet komen, dus van het kan een kleine, een duwtje in de rug zijn. Maar uiteindelijk moet het wel bij jezelf zitten.
B	Ja. Duidelijk. Uhm... dan zijn er... heb jij nadelen ervaren aan de video die je hebt ontvangen?
M	Nee...
B	Was het goed te volgen? En wat het lang, was het kort, hoe was de duur voor je?
M	Nee, was wel goed te volgen. Naja, wat is lang... *onhoorbaar*. Ik had natuurlijk mijn arm, dus ik sta hier in mijn normale outfit. Kijk, ik kan best voorstellen dat je misschien een klein beetje moeilijker vindt als je in je blote kont staat om het zo te zeggen.
B	Ja?
M	En dat je het dan lastig vindt. Maar ja, dat zeg ik, het is misschien meer dat als je het twee keer gedaan hebt dat je dan niet meer beter weet. Je ziet wel; alles wat nieuw is, dat is allemaal eng. En als het de normaalste zaak van de wereld is dat je bij de fysio gefilmd wordt...
B	Ja?
M	Ik denk dat dan op een gegeven moment niemand anders meer... niemand het er meer over zou hebben.
B	Ja, begrijpelijk. Uhm... Dan heb je al mijn vragen beantwoord. Bedankt!



### Patient 3

B	Gaan we gewoon beginnen. Je hebt die video ontvangen, dat duurde toch een beetje langer dan verwacht, dat ging niet helemaal soepel. Maar toen je hem uiteindelijk hebt bekeken, wat was toen je eerste reactie daarop? Wat kwam er in je op wat gebeurde er?
J	Uhm, je bedoelt zeg maar op het moment dat ik het terug keek?
B	Ja, op het moment dat je het terugkeek.
J	Ja, toen dacht ik nog steeds van uhm... dat is wel een tijdje geleden natuurlijk. Ja dacht ik eigenlijk meer van ja, uiteindelijk is het toch allemaal wat langer gaan duren dan verwacht. Zeg maar. Denk ik. Uiteindelijk. Dat is wat ik dacht.
B	Oke, enig idee hoe dat komt?
J	Uhm... nou, enig idee hoe dat komt? Uhm, nou, ik weet niet precies. Het was een beetje een lastig iets.
B	Uhu?
J	Wat er ook vooral, waar dat filmpje mee begon, ik had een beetje last van mijn achillespees. Zeg maar, daarachter, dat klopte wel, en dan bleef eigenlijk wat langer duren dan verwacht.
B	Uhu?
J	Het was flink ontstoken, of niet. Het ging gewoon wat langer dan ik dacht dat het duurde. Maar voor de rest, is ook een beetje lastig ook. Toen ik eigenlijk daar zat zeg maar. Toen dacht ik; het is dus niet zo heel erg blauw.
B	Ja?
J	Dus ik dacht; misschien valt het wel mee en ben ik binnen een paar weken weer de oude. Maar dat duurt echt wel langer blijkbaar.
B	Heeft het nog gelopen? Heeft Wouter daar nog specifiek iets over gezegd, wat je kon verachten, qua duurt, en kwam dat nog, heeft dan nog geholpen dat je dat nog een keer terugzag? Dat je dacht van mwa... misschien heb ik dit gemist tijdens het, tijdens de behandeling zelf? Of was het echt...
J	Nou, kijk, ja... de eerste drie weken ben ik gewoon wekelijks teruggekomen inderdaad, om te laten zien hoe het ging. Nou werd ik in week 1, kun je weinig tot niets, doen. Omdat er dan nog heel veel vocht in zit. Even nadenken hoor, week 2 was eigenlijk nog niet zo heel veel minder volgens mij zat er nog steeds vocht in. Toen kon hij wel wat meer behandelen zeg maar. Heeft hij ook wat testjes gedaan of er misschien nog toch iets gebroken was, naar mijn weten, wat ik nog weet zeg maar. Maar dat was allemaal positief, dus hij zegt ook; uiteindelijk moeten we het wel behandelen, en doorbloeding en dergelijke, dat je gewoon blijft bewegen, soepel houden sterker maken. Dat kan natuurlijk allemaal bevorderen, dat bevordert natuurlijk we het herstel. Dus toen hebben we het daarover gehad.
B	Ja, ja.
J	Maar omdat ik zo veel last had vanachter mijn achillespees, wat blijkbaar heel diep zat, dat is gewoon wat de boel vertraagde zeg maar. Er bleef altijd wel een beetje vocht zitten zeg maar. En met vocht is het altijd lastig om, om bijvoorbeeld looptraining of wat dan ook te doen.

B	Uhu, uhu
J	Dus dat was even lastig ja.
B	Dus het...
J	Hoewel, ik heb er wel communicatie over gehad met Wouter, wat ik ook zeg, die eerste paar weken... hebben we gewoon echt er goed gewoon naar gekeken.
B	Veel contact gehad. Ja.
J	Alleen het duurde gewoon. Het duurde gewoon langer dan normaal.
B	Ja, maakt ook niet zo veel uit... nee. Uhm... dan, uhm... ja dus het eerste wat in je op kwam toen je die video zag was van goh; wat heeft het allemaal wel wat langer geduurd. Was er nog iets anders dat in je op kwam op dat moment?
J	Sorry?
B	Was er nog iets anders wat in je op kwam op dat moment?
J	Uhm... nou nee, niet echt. Ja, dat, dat het inderdaad nog zo dik was. *onhoorbaar* het eerste wat in mij op kwam van goh, van en nu, heeft wel zeg maar lang geduurd om tot het punt van nu te komen. Laten we het zo zeggen; ik herinner het me nog dat ik daar net aankwam zeg maar. Het is gewoon, ja. Zit nog wel diep.
B	En wat vond je van het ontvangen van een video? Was het hele idee dat je een videootjes krijgt achteraf.
J	Ik vind het wel handig op zich, uiteindelijk, nou kijk, we hebben dat ook de oefeningen doorgenomen, wat ik ervan begreep is dat dat later dan ook een onderdeel wordt.
B	Ja, ja.
J	Maar bijvoorbeeld om dat terug te bekijken, kijk, wat ik zeg, als je dan een oefening krijgt, soms vergeet je dat na een week. En als je dan de mogelijkheid hebt om dat terug te kijken en eventueel naar voorbeeld iets te zien, dat je het zelf dan doet. Ik denk dat dat natuurlijk heel handig is.
B	Ja... Uhm... vond je het nog ongemakkelijk of gênant om jezelf achteraf op video terug te zien?
J	Naja, kijk, bij deze type blessure totaal niet eigenlijk. Een enkel ja... ik weet niet hoe andere mensen daarin zitten... misschien dat mensen toch wat... *onhoorbaar* dan wel... maar ik zelf heb daar geen problemen mee, voor mezelf. Maar ik denk dat ieders mening daarin verschillend is.
B	Ja, ok. En om gefilmd te worden, vond je dat nog ongemakkelijk of gênant? Of...
J	Nee, nee, ik vond het totaal niet, nee...
B	Ok... En zou je vaker zo'n video willen ontvangen als je naar de fysio gaat? Is het iets, iets wat je fijn vindt of handig vindt?
J	Ja, wat ik al zei, misschien specifiek op inderdaad de, kijk, weet je wat het is, de, je hebt natuurlijk ook de... kijk, ik heb dan bij de voetbal misschien ook nog... heb ik ook nog een fysio waar ik mee samenwerk. Dan is het wel handig om, om te laten zien van, kijk ik ben nu naar mijn eigen fysio geweest, en dit is het. En ja, zo moeten we het behandelen.
B	Ja
J	Bijvoorbeeld bij ons ook. De fysio die ik bij de club heb, die werkt dan overdag en met mijn werk is dat gewoon heel last. En wouter is dan soms ook in de ochtend beschikbaar,

	dan kan ik gewoon voor mijn werk gaan. Dat is gewoon heel erg. Dat is voor mij een pluspunt natuurlijk. Want, *onhoorbaar* vrij te krijgen, dat lukt gewoon niet.
B	Ja
J	En ik werk ook uit de buurt dus dat is ook lastig. Dus daarom is het ook wel fijn dat je even referentie hebt, dat als er een vraag is, dat je dan even kunt laten zien van dit is het, dit moet ik doen, zeg maar. Dus dat je toch wat kunt laten zien.
B	Ja, duidelijk.
J	Dat is voor mij persoonlijk wel heel erg handig, en ik zou dat op zich wel vaker, als dat vaker zou voorkomen. Zou ik dat natuurlijk wel kunnen gebruiken.
B	Ok, duidelijk. Uhm... dan de volgende vraag; heeft dit nog invloed op jouw herstel? Als je zo'n video zou ontvangen.
J	Ik ben momenteel nog steeds aan het herstellen eigenlijk. Daarom zeg ik; het duurt langer dan verwacht.
B	Ja?
J	Eigenlijk nog steeds een beetje last van toch wel de achillespees,
B	Uhu
J	*onhoorbaar*, toch wel erover gehad wat de opties zijn daarin.
B	Ja?
J	Dus dan ga je eigenlijk misschien denken dat een stukje kraakbeen ofzo, *onhoorbaar*, een verrekking of is afgebroken ofzo, dat er toch nog wat in die enkel zit.
B	Ja.
J	Wat ik al zei; die enkelband zit waarschijnlijk wel goed, dan ga je toch aan andere dingen denken.
B	Ja. Maar ik bedoel; de video zelf. Heeft dat je een video ontvangt, heeft dat nog effect, heeft dat op een of andere manier nog effect op jouw herstel.
J	Op dit moment niet meer, nee.
B	Nee...
J	Je bedoelt als ik dit videotje krijg zeg maar?
B	Ja, als je die video, die kwam bij jou dan later aan, maar stel je voor dat je hem had gekregen, meteen na je behandeling. Zou die dan nog invloed hebben gehad op jouw herstel?
J	Uhm... nou kijk, niet zo specifiek wat er in dat videotje wordt laten zien, zeg maar. Denk ik. Omdat *onhoorbaar* dit is het. Maar meer nog wat er daarna is besproken, wat dan misschien net even niet gefilmd is. Dat zou wel net even wat meer invloed hebben op mijn herstel. Oefeningen of wat dan ook.
B	Ja...
J	Dus in principe dit filmpje niet. Maar zoals ik al zeg, er is nog meer besproken dan dat het filmpje laat zien. En als dat ook wordt gefilmd bijvoorbeeld dan, dan zou het wel helpen.
B	Ja, duidelijk verhaal. In hoeverre ben jij overtuigd van Wouter, als hij zeg; dit is het; dit is de oorzaak?
J	Sorry?
B	In hoeverre ben jij overtuigd van Wouter, als hij aangeeft wat de oorzaak is van jouw klachten; in hoeverre ben jij daarvan overtuigd, dat dat zo is.

J	Uhm... nou ja. Ik ben geen specialist zelf.
B	Uhu
J	Dus ik ga er gewoon vanuit dat ik een goede diagnose krijg natuurlijk. Dat ten eerste. En ook... ik ben ook een paar keer terug geweest. En op zich, tot nu toe, wat we tot nu toe hebben gedaan; ik ben wel op de weg terug. Ik denk weleens van; dit is het ook zeg maar. Ik kan niet echt verder denken zelf.
B	Prima, begrijpelijk.
J	Ik heb er wel vertrouwen in, zeker.
B	Uhm... Ja... hoe is het jouw eigen motivatie om aan je herstel te werken? Als ik mag vragen?
J	Goed, ja, nee, ik wil zo snel mogelijk fit worden.
B	Waar komt die motivatie vandaan?
J	Meer omdat ik gewoon heel graag wil voetballen. En ja, nee, ik wil gewoon zo snel mogelijk weer op dat veld staan. De eerste *onhoorbaar* en toen het eindelijk langer en langer ging duren werd het eigenlijk alleen maar nog lastiger. Wordt nog net niet deprimief, maar je wordt er wel een beetje chagrijnig van af en toe.
B	Je zit jezelf wel een beetje op te vreten langs het veld dan?
J	Zeker, zeker, ja.
B	Dat herken ik zelf ook wel.
J	De laatste paar weken heb ik *onhoorbaar* een beetje geforceerd, dan vond ik het te lang duren, en ja... Hij zei ook zo lang je niets kapot kan maken, dan kan je gewoon wat forceren. En dan... heb je zelf ook zoiets van; dan ga ik dat ook gewoon doen. En het is ook naast oefening uitvoering; in de sportschool of zelfs thuis met simpele oefeningetjes. Naast het tandenpoetsen of wat dan ook. Dat doe je dan wel om zo snel mogelijk weer te kunnen voetballen.
B	Top, duidelijk. Vind jij het normaalgesproken makkelijk om alle informatie te onthouden die tijdens zon behandeling wordt gegeven?
J	Nee, dat moet meerdere keren herhaald worden! Ik vergeet wel dingen!
B	Is het vanuit dat perspectief, is het dan makkelijk om het nog eens op video terug te kunnen zien?
J	Ja, zeker, zeker, zeker, ja.
B	Ja, dan nu... help... zoals nu je die video ontvangt, waarin Wouter dus eigenlijk jouw klacht uitlegt; waar het vandaan komt. Helpt dat nog uhm... in het begrijpen van het probleem. In het begrijpen waar het vandaan komt.
J	Nee, jawel. Ja, denk ik. Het is een beetje... *onhoorbaar* die band was redelijk in orde *onhoorbaar* Ja, de achillespees had ik gewoon echt een ontsteking in.
B	Ja, ja.
J	Dat zegt hij ook op film. Ja, voor de rest heeft dat natuurlijk niet heel veel invloed meer. Het is meer gewoon van je weet wat de klacht is. En wat ook zo is, het is natuurlijk vrij vers.
B	Ja?

J	Dan heb je ook altijd nog een referentiepunt voor de toekomst, van zo was het. Aan het begin. Dus misschien kunnen ze nog aan de hand van dat, kunnen ze nog iets anders bedenken. Maar daar heb ik de medische kennis niet voor.
B	Ja, duidelijk. Uhm, dan... heb jij zelf nog iets op te merken over het ontvangen van zo'n video? Zitten daar nog nadelen aan, of het je dingen van dit kan anders, kan beter?
J	Uhm... weetje, als het echt puur om de klacht, het herstel, en hoe je het inderdaad kunt behandelen, en wat je daar dus aan kan doen om het herstel te bevorderen, dan denk ik eigenlijk niet. Ik kan me niet voorstellen wat je daarin *onhoorbaar*, ik denk dat het allemaal wel positief is. Kijk, het enige wat ik kan bedenken is dat mensen misschien wat schuw zijn omdat te filmen te zijn. Maar ja, zoals je bijvoorbeeld ook aan mijn filmpje kunt zien, wordt mijn *onhoorbaar*, maar je kunt het natuurlijk vrij anoniem filmen. Lijkt mij.
B	Ja, ja.
J	En je kunt bijvoorbeeld ook je naam en gegevens er ook niet bij vermelden. Ik denk niet dat dat een probleem is. Voor mij in ieder geval niet.
B	Ok, top. Uhm, vond je het goed te volgen? Of vond je het lang, kort, of precies goed?
J	Uhm, het filmpje? Nee, dat was gewoon precies goed.
B	Ok, en als ik aan jou zou vragen wat jij nou het grootste voordeel vind aan het ontvangen van zo'n filmpje, wat zou je dan zeggen?
J	Het grootste voordeel. Het is gewoon dat je altijd een referentiepunt hebt van wat het aan het begin sowieso is. Dus eigenlijk de eerste diagnose.
B	Ja?
J	En je hebt gewoon iets om terug te kijken. En als je het iemand anders moet uitleggen, kun je ze ook bewijs van spreken een filmpje laten zien.
B	Ja.
J	Ik denk dat dat best wel fijn is.
B	Nee, super. Dat is heel duidelijk. Uhm... Even een seconden checken of ik alles heb gehad. Ik heb alles gehad. Bedankt!

## Patient 4

B	Ok, gelukkig, uhm... ok, dus, even mijn eerste vraag is; wat vond je er eigenlijk van om gefilmd te worden? En om het vervolgens te ontvangen?
E	Gefilmd te worden... had ik niet zo'n moeite mee... Ik vertrouw dat. Ik vertrouwde Wouter als het ware. En uhm... je tweede vraag was het filmpje ontvangen zei je?
B	Ja, hoe vond je het om het filmpje te ontvangen?
E	Ik had die... het zag er eigenlijk best wel goed verzorgd uit. Het was best wel grappig dat even terug te zien en even terug te halen.
B	Ja, wat heb je er het meest van onthouden? Wat vond je nu fijn om terug te zien?
E	Wat ik het meest heb onthouden zei je?
B	Ja
E	Na het terugkijken van het filmpje?
B	Ja, ja
E	Uhm... wat ik, wat me in ieder geval, wat me wel *onhoorbaar*, het moment zeg maar zelf, haal je wel weer echt naar boven. Dus je... dat, dat hielp me wel. En als ik het filmpje... het is eerst even gek om jezelf te zien liggen. Al gauw is het meer een audio dan dat het video was voor mij. Ik zat meer te luisteren dan dat ik naar het filmpje zelf keek.
B	Ja, dat is wel duidelijk. Weet je waarom dat zo was?
E	Ja, misschien, in mijn geval gebeurde er eigenlijk niet zo veel op het filmpje. Maar was het juist wel interessant om de dingen te horen die Wouter zei. Zijn *onhoorbaar* als ware. Dus misschien heb ik daarom ook minder gelet op het beeld en meer naar het geluid.
B	Ja, prima. Uhm... ja, had je op een of andere manier nog dat je het ongemakkelijk of gênant vond om gefilmd te worden of om het terug te zien.
E	Nee, eigenlijk niet!
B	Dat is duidelijk. Dat klinkt vastberaden. Weet je waarom dat zo is, dat je daar zo duidelijk antwoord op kan geven?
E	Uhm... nee, ik heb daar niet zo'n.... Ik weet niet, het is niet zo dat ik me schaam voor mijn lichaam of zo. En uhm... ik ben natuurlijk wel, ik ben als voetballer, ben ik wel ook wat gewend, met uhm... je omkleedt bij andere spelers. Ik ben daar niet zo, ik heb daar niet zo veel van, en ook niet met het filmpje.
B	Ok, mooi. Uhm... dan uhm... een paar vragen over wat het filmpje met jou deed. Heeft het op enige manier impact gehad op jouw herstel, of kan het dat nog hebben vanaf nu?
E	Uhm... nee, dat denk ik niet, als ik dat zo..
B	Wat mis je daarin? Wat zou je wel willen zien wat je zou kunnen helpen?
E	Nee, het filmpje was meer een soort van... dat is natuurlijk specifiek voor mijn filmpje, maar dat was een soort vaststellen van. En mijn herstel hebben we eigenlijk meer daarna nog besproken, met oefeningen en dergelijke.
B	Ja?
E	Dus misschien als het filmpje langer was en dat ook had meegenomen. Had het misschien... had ik er misschien anders over gedacht. Maar nu denk ik niet dat het mij verder helpt in mijn herstel.

B	Super, heel duidelijk. Heeft het je geholpen met overtuigd raken van, of het nog eens opnieuw inzien van jouw klacht? En hoe dat precies komt?
E	Nee, dat denk ik... dat ook niet zo zeer. *onhoorbaar*
B	En dan de volgende is; helpt het je met het onthouden van alle informatie die jou gegeven is. Het kan best wel veel zijn in een keer, en helpt het daarbij?
E	Ja, dat denk ik wel. En ik heb ook met het terugzien van de beelden, je hebt het een soort van in je hoofd, en dan versterkt het dan wel, ook wel. Het rakelt het allemaal wel even op, dus wat dat... dat zeker wel!
B	Ok, mooi. Heeft het nog iets gedaan met jouw motivatie om te herstellen?
E	Nee, dat niet.
B	En enig idee hoe dat komt?
E	Nee, de motivatie om te herstellen die zit wel goed. En ik heb niet het idee dat het filmpje daar...
B	Een impact op heeft?
E	Iets aan kan veranderen. Nee, niet. Niet positief en niet negatief.
B	En de noodzaak van het herstel? Daar misschien; doet het daar iets mee.
E	Nee, het filmpje ook niet. Daar brengt het ook geen verandering in.
B	Uhm... ja... had je zelf nog bepaalde voor- of nadelen die je eraan hechtte. Wat je zelf hebt ervaren?
E	Het voordeel, het voordeel is enk ik dat je het nog eens hoort en dan je... het maakt het wel duidelijk als het ware, vind ik wel. Dat vind ik wel een voordeel. En er zit niet, niet zo zeer een nadeel.
B	Ok. Vond je het, hoe vond je de duur van het filmpje?
E	De...
B	De lengte zagezegd.
E	Ja, natuurlijk. Het was bijna een beetje een soort samenvatting als het ware. Daarvoor had hij natuurlijk ook al aan mijn knie gevoeld. Maar ik denk wel dat dat goed is. Als je daar een half uur op de massagetafel ligt en dat wordt allemaal gefilmd, dan ga je ook niet eventjes terugkijken en...
B	Precies.
E	Dus ik vond dit wel goed.
B	En was het een beetje te volgen?
E	Het was zeker te volgen, ja.
B	Dan heb je eigenlijk al mijn vragen al beantwoord. Bedankt!

## Physiotherapist

B	Nee goed, het eerste waar ik benieuwd naar was, is uhm... heb je nog mensen gehad die een opname weigerden en hoeveel waren dat er ongeveer?
W	Ja, absoluut
B	En waar moet ik dan aan denken in de verhouding van wie wel wilden, wie het niet wilden
W	Ik had uhm... twee die niet wilden en eentje min of meer gewoon... uhm... ik had daar geen behoefte aan en de ander had zo iets van uhm... ja, maar ik moet me ook nog uitkleden etc. en uhm... en ik weet, wil niet dat dat uhm... dat dat rondzwerft uhm...etc. Dus meer in de trend van ehh ja, ze weten niet helemaal waar het filmpje terecht komt en waarvoor het gebruik van gaat worden eh, dus meer een beetje die angst uhm...dus dat snap ik wel want het is natuurlijk in een setting zoals wij werken natuurlijk uhm...van toch wel een beetje een deels... beroepsgeheim wat een rol speelt. Ook gewoon de veiligheid rondom een patiënt. Ik denk dat ze daar moeite mee hebben. Maar ik heb het niet verder expliciet uitgevraagd.
B	Nee prima, maar je denkt dus dat het met een soort privacy... eh ja
W	Ja misschien ook wel een vorm van schaamte. Ja eh, wat ik me ook goed kan voorstellen, ik herken het van mezelf ook wel een beetje. Want het was voor mezelf ook wel een beetje wennen om dit te doen, allen, je ziet wel, wij zijn toevallig bezig met intervisie plus, en dan moeten we straks ook opnames maken, en dan, ja, ik weet, die coach die zijn, alle oudjes hebben daar moeite mee, om dingen op te nemen en te doen.
B	Ja, ja, je vond het zelf ook lastig? Kan je daar iets meer over zeggen?
W	Nou lastig niet, het is gewoon wennen, want het is ja uhm..... het is iets wat je niet gebruikelijk ben. Dus je, je. Het lijkt alsof je een beetje andere setting creëert, waardoor moet je wennen om tegen iemand te praten, maar wel heel duidelijk in de camera, dat het in ieder geval opgenomen wordt. uhm, terwijl normaal gesproken maak je dat verhaal gewoon af en dan praat je veel langer door. Maar nu moet je eigenlijk in een kortere tijd, kort en bondiger zijn, en dan heb je ook een beetje, heb ik dan wel alle goede informatie? Uhm... doe ik dat wel goed? Heb ik hier wel over nagedacht? Dus ik denk hoe vaker je dit doet, hoe meer gewoonte dit wordt, hoe beter het loopt.
B	Nou goed, duidelijk verhaal. Uhm... Dan even je algemene ervaring van het geheel, hoe heb je ervaring om dit te doen
W	Nou 1 leuk, want ik zie er veel positieve dingen in, eh het is eerder gewoon, wat ik aangeef, een gewenning om dit consequent en goed te implementeren. Dat is was lastiger, want het kost me echt wel wat meer tijd. Daar speelt gewenning een rol. Dus als ik de patiënt wat langer inplan, dan gaat het prima want dan heb je de tijd ervoor. Dan kan je ook een filmpje wat meer bewerken desnoods, want dan kan je 'm gewoon wat eerder aanzetten. Dat stukje *Onhoorbaar* dat kan ik namelijk niet op internet. Dat viel me tegen op dat moment eh... dat had ik ook niet helder, dus toen was ik al te laat, weet je wel. Als je dat namelijk doet, kan je het gewoon meteen afronden. Dan kost het in verhouding minder tijd. Maar aan het begin kost dat gewoon veel tijd, en je bent het niet gewent en dan moet je die tekst nog invoeren. Maar, ik zie er wel hier... ik zie er echt wel



	<p>zeker database met oefeningen en meer, er ook nog eens bij zou zijn, zie ik hier echt wel gewoon de profijt van. Ik denk dat dit een mooi product is wat in deze wereld neergezet kan worden. En misschien ook wel eh...want toevallig was ik op een congres toen kwam er iets anders naar voren... is dat je op deze manier misschien ook wel afspraken die je mondeling maakt, nog niet eens contractueel bijvoorbeeld vastlegt, in ieder geval kan zeggen 'he maar ik heb het je vertelt', want nu zegt een patiënt 'nee het is niet zo, ik kan het me niet herinneren', terwijl het wel is verteld. Want straks krijg je misschien wel zo dat ze je erop vastpinnen, maar je hebt het niet gezegd. Dat is misschien wel wat we namelijk contractueel vast moeten gaan leggen, dat zo'n eindrevalidatie bijvoorbeeld van eh he tot zover kunnen we... garanties tot zover. Andere keuzes zijn namelijk je eigen beslissingen. We hebben aangegeven van dit zijn de voorwaarden van die je in ieder geval moet gaan halen. Die heb je gehaald, maar daarna is er niet 100% garantie. Dat kan je natuurlijk met dit beeld ook wel goed vastleggen, met dit materiaal</p>
B	Ja, zeker
W	Ik denk dat er zelfs nog wel meer uit te halen is.
B	Uhu?
W	<p>Dat zou voor deze branche wel meer ontwikkeld moeten worden. En ook gewoon bepaalde posities en misschien ook wel uhm... Kijk, nu gebruik je je telefoon, en dat is wel makkelijk. Aan de andere kant, ik was er mee bezig op een gegeven moment, en toen werd ik gebeld, weet je wel. Ja. Dan zit je te hannes, in die klem weet je wel? Het zou misschien wat makkelijker zijn dat, dat je met een afstandsbediening kan bedienen, of dat het een vast cameraatje is, of iets degelijks hè. Kijk, dat zijn allemaal dingen waar je nu praktisch tegenaan loopt. Aan de andere kant, ik wilde hem gebruiken, en toen ging het niet door met een patiënt op het veld nog, voor oefeningen. Daar ben ik uiteindelijk niet meer aan toe gekomen, dat zou ik dan aanstaande vrijdag nog kunnen doen. Maar goed, ik weet niet of je dat nog red maar... Dat zou ook nog mooi zijn dat je op het veld namelijk wat dingen doet. Dan is zo'n statief makkelijk neer te zetten, en dan kun je gewoon de opname maken.</p>
B	<p>Cool, dan heb ik een paar wat concretere vragen, want we hadden aan het begin... hadden we een paar punten vastgesteld waar je tegenaan liep, wat wel vervelend was voor jou als fysiotherapeut, een soort van problemen.</p>
W	Ja?
B	Denk je dat je hiermee iemand meer bekend kan maken dat, met zijn verantwoordelijkheid tot herstellen?
W	Ja, absoluut.
B	En waarom zie je dat gebeuren?
W	<p>Nou, omdat, als je dat filmpje krijgt, dat daar nog een keer aangegeven wordt dat hij zelf verantwoordelijk is voor het oefenen etc. En dat, dat wel een helder beeld geeft. De patiënt krijgt heel veel prikkels... Als ik een forse kruisbandrevalidatie noem, en die... en hij traumatiseert, dus knik distorsie. Dan kan hij een aantal weken, we praten even over voetballen, kan hij een aantal weken niet voetballen, dan wordt hij geopereerd, loopt hij een aantal weken met krullen. Maar die periode, zeg even drie maanden, heeft... hebben zijn teamgenoten minimaal twee keer per week getraind en een wedstrijd gedaan.</p>

B	Ja?
W	Maar die achterstand heb je wel opgelopen. En wat elke sporter graag wil is dat hij net als Zlatan, binnen zes maanden weer op het voetbalveld staat. Een is dat om verschillende redenen niet reëel. Maar wat ze niet beseffen is dat de arbeid die zijn team heeft gedaan om te groeien, verder te ontwikkelen. Die heeft hij niet meegemaakt. Dat is was hij tijdens zijn revalidatie moet inhalen.
B	Ja?
W	Dus hij moet hel veel arbeid leveren. En dat is vaak wat ze niet beseffen, dat wordt wel gezegd, maar dan kun je ook eens een keertje zeggen tegen zo'n patiënt. Hé, ik heb het je toen verteld, maar heb je daadwerkelijk die arbeid geleverd? Heb jij zoveel minuten op dat veld gestaan? Heb jij zo vaak die bal gekaatst, heb jij dat zo vaak gedaan?
B	Ja, ja...
W	Dan kun je gewoon zeggen van hé, in dat eerste filmpje, in het eerste contact hebben we dit uitgelegd, dat je zo hard moet trainen. Uhm... om weer zo fit te worden. En wat dan mogelijke factoren zijn die zorgen dat zo'n revalidatie anders verloopt... of dat je niet meer terugkomt op het oude niveau, al dat soort dingen spelen een rol.
B	Ja. Ja.
W	Dus daar is echt wel wat voor te zeggen.
B	En denk je dat het je zou kunnen helpen met het... van het overtuigen van die patiënt van zijn klachten en zijn oorzaak?
W	Ja, juist dat, daarmee. Want ik denk dat dat eraan gekoppeld is.
B	En zou het ook kunnen helpen met het motiveren van die patiënt? Om hem, om echt zijn herstel actief mee te doen?
W	Uhm... Ja, zeker, omdat ze vaak niet het besef... het besef hebben wat er precies gedaan moet worden. Kijk, op het moment dat je het ze verteld he, zo'n eerste keer...
B	Uhu?
W	Zij krijgen heel veel prikkels op zich af hè, dus ze krijgen... bijvoorbeeld die forse kruisband operatiepatiënt, uhm... ze zijn getraumatiseerd door, door die verzwikking, daarna krijgen ze die informatie dat ze geopereerd moeten worden. Dan komt er best wel veel op ze af; ze moeten voor vervoer, ze moeten zorg thuis hebben. Dat zijn best wel veel dingen. Uhm... werk loopt te zeuren, wanneer kun je weer werken. Wanneer kun je nu komen, want met krukken; je bent niet echt ziek. Maar kan je wel onze kant op komen. Maar ja, dat heeft invloed op de revalidatie. Dus ik denk dat, dit soort dingen, om te overtuigen uhm... 1, wat voor gevolgen dit heeft... maar ook om te overtuigen om te zorgen dat je gewoon hard en goed oefent, ook het makkelijker maakt.
B	En als je, als je kijkt naar passieve patiënten, die dus eigenlijk zelf niet willen doen, of niet doen. Zou je die op een of andere manier kunnen motiveren door middel van die video.
W	Ja, want ik denk, ik denk... dat is nu bij ons niet zo aan te pas gekomen. Zo op het moment dat je die database hebt met die oefeningen, en dat ze daar makkelijk op terug kunnen kijken. Dat dat makkelijker te doen is, voor ze thuis. Dus dan kunnen ze sneller die oefening doen en dat kunnen ze *onhoorbaar*. Van nou ja goed, ik heb dat wel gevolgd. Weet je wel? Desnoods dat ze herinneringen, dat is natuurlijk in allerlei computersystemen makkelijk te doen. Is dat er een herinnering komt van; heeft u wel

	deze oefeningen gedaan? En dan herinneringen aan oefeningen die in zo'n database zouden kunnen staan.
B	Maar zie je dan de waarde in de database met die oefeningen, of is ook het deel dat jij opneemt, is dat ook belangrijk voor die motivatie?
W	Ik denk ten alle tijden. Want daarvoor lopen die patiënten natuurlijk bij jou.
B	Uhu?
W	Ik denk dat een groot deel van onze taak is, om mensen te motiveren.
B	Ja?
W	Ik denk dat dat een belangrijk gedeelte is. Ik denk dat dat ze wel voldoende kan overtuigen, ja.
B	Ok, ja, en hoe zie je...
W	Ik denk dat die combinatie, ik denk dat die combinatie het meest ideaal is.
B	Ja, ja, duidelijk. En hoe zie je precies die twee in elkaar ingrijpen? Wat begint waar en wat stopt waar?
W	Poeh... poeh... dat vind ik een moeilijker antwoord. Omdat ik... omdat het zo aan elkaar... ik denk dat je het ook niet los van elkaar kan zien.
B	Uhu?
W	Uhm... is dat uhm... ik denk dat dat per patiënt en per individu ook wat verschillend is. Ik denk dat de jongere, de gemotiveerde patiënt meer de prikkel heeft van ok, dit moet ik ervoor doen. En ik denk dat de oudere, passievere patiënt, meer zoiets heeft van, oh, goed dat ik die herinnering krijg, dat ik het even doe, anders maak ik er te weinig tijd voor, dat moet ik wel even doen.
B	Ja?
W	Dus ik denk dat er gewoon wel een verschil in zit per individu.
B	Ja, top. Dan uhm... even een paar praktische vragen. Zijn er dingen die moeten, die jij graag anders zou zien om het praktisch werkbaar te maken. Of is het dat al? Wat moet er veranderen, of jij niet?
W	Nou 1, ik denk dat, dat, de implementatie van dit meer tijd kost, hè. Dat... het is geen gewoontegedoe bij een fysio om opgenomen te worden. Mensen moeten daar ook aan wennen hè. Ouderen zijn echt wel fors terughoudend daarin, de jeugd vindt dat allemaal wel prima. Die is toch allemaal wat sneller met die media. Uhm... ik denk dat... uhm... wat praktisch is, is dat ze zelf invloed hebben op dat filmpje. En daar bedoel ik eigenlijk mee dat, op het moment dat uhm... dat ze het hebben gezien en gedaan, dat ze het bijvoorbeeld zelf kunnen verwijderen of iets dergelijks, hè. Dat ze in ieder geval weten hè, dan is 'ie nergens meer te vinden.
B	Ja?
W	Wat dat is natuurlijk hè... Al dat soort media dingen, spelen natuurlijk een rol.
B	Ja?
W	De, de toepasbaarheid op deze manier, met je telefoon laat iets te wensen over... omdat het... zoals je dan... als je gebeld wordt, en je bent net bezig, en je drukt op die knop, dan lig je er weet uit. Weet je wel, dat soort gekunsel. Ik vind dat 'ie in die standaard niet optimaal werkt omdat je hem dan niet makkelijk aan kunt zetten, etc. *onhoorbaar*, een beetje onhandig.

B	Ja?
W	Dus in die praktische, in die toepassingen zou ietsje beter kunnen. En hetzelfde is dat je hem op internet niet meer kan veranderen, maar wel alleen nog maar op je telefoon. Maar dat is ook; ik denk wel dat daar alles ook mee staat; met die implementatie.
B	Ja?
W	Ja. En kijk, dat stukje, wat je had aangegeven met die flowcards hè, om je stappen even helder te hebben, de hele tijd. Dat is prima. Alleen... dat is eigenlijk net te... net te weinig. Je kunt zo... met het aantal video's dat we hebben gedaan, kun je niet alles, kun je dan niet voldoende nog van zeggen. Ik denk dat als je er vijftig tot honderd hebt gedaan, dat het dan alweer wat scheelt. Maar dat... ik denk dat jullie dat ook wel snappen.
B	Ja, nee, dat begrijp ik. Uhm, ja, dan... uhm... ja, dan... even kijken... zou je als die implementatie getweakt is, zou je dan overwegen om het zelf te gebruiken?
W	Ja!
B	Dat is een duidelijke ja? Heb je nog nadelen ervaren?
W	Ik zeg... de nadelen zitten vooral met dat stukje van de implementatie, dat gedeelte. Uhm... Ik denk dat het in de fysiotherapie... dat daarin echt een omslag moet gaan komen. Maar ik zie echt wel heel veel positieve dingen erin. Omdat je bedrijven, of je fysiotherapie echt wel op een andere manier op de markt kunt zetten.
B	Ja?
W	En die wereld is gewoon aan het veranderen.
B	Ja, dat is uhm... dat is duidelijk. Uhm... Ja, dat ben ik nog heel even aan het checken of ik niets vergeet om te vragen... Ja; zou je... zou je wat we nu met video oplossen. Zou je dat ook kunnen oplossen met een ander medium. Dus zeg geluidsopnamen, of een geschreven iets? In plaats van een video.
W	Hmm... ik denk dat een geschreven iets... omdat uhm... voor andere.... Toepassingen bijvoorbeeld wel informatie sturen per mail... lezen ze overwegend niet. Kijk, schema's, geschreven, of in ieder geval geprint met plaatsjes, die passen ze toe.
B	Ja?
W	Maar uhm... het echt lezen van informatie... ze worden tegenwoordig doodgegooid met al dat soort informatie. Je wordt doodgegooid met allerlei vragenlijsten, beoordelingslijsten. Als je bij een garage bent, of bij een online shop iets hebt gekocht, om te beoordelen. Ja, daar hebben ze allemaal geen zin meer in. Dus ik zie daar wel gewoon weerstand in van de mensen.
B	Ja, ok... dus wat dat betreft denk je dat een video juist anders in en...
W	Zeker, hè. En wat het doel van dit was, dat het kort was, is dat het dan, kijk als ze niet tien minuten naar een video hoeven te kijken, dan is dat prima. Dus als dat kort is. Dus als dat minnen de twee minuten ligt, wat in principe goed zou... te doen moeten zijn. Kijk, met oefeningen is het anders, maar dan kun je er doorheen scrollen. Uhm... en je kunt nog een verschil maken van gewoon uitvoering en misschien een stukje uitleg en de uitvoering. Er zijn allerlei mogelijkheden voor. Maar dan kunnen ze dat veel sneller vinden en doen. Ik denk dat dat heel anders is dan geschreven informatie of een geluidsopname. Ik weet niet of mensen op een geluidsopname echt zitten te wachten.
B	Ja... ja?

W	Ik denk dat dat niet beklifd... als ze zichzelf zien, of de therapeut nog een keer zien, is dat anders denk ik.
B	Duidelijk. Uhm... ja, dan komen we... uit een van de interviews, daar zei iemand van; uhm... geef ook mij als patiënt eens een keer die camera in handen, zodat ik kan filmen wat die fysio doet. Uhm... hoe zou je daartegenover staan.
W	Ja prima, want toevallig doe ik dat wel als ik iemand het tapen aanleer. Dan zeg ik altijd of film het, of maak foto's, en dan leg ik het tape aan. Dus dan wordt het op dezelfde manier toegepast.
B	Uhu?
W	Alleen in dit geval maken ze zelf een filmpje, waardoor ze gewoon beeld hebben van hoe of wat.
B	Ja, ok.
W	Dat is ook voor oefeningen of dat soort dingen handig. Ik denk dat dat zeker kan, ik denk dat dat per individu heel anders is. Want ze zien natuurlijk van alles en nog wat. Maar kijk, op het moment dat ze een nekoefening moeten doen; ja dan kunnen ze echt niet een camera niet nog hanteren. Dan moeten we hem echt wel gewoon vasthouden. Maar dan kunnen ze wel van de zijkant precies zien of wat ze doen, en of dat ze dat goed uitvoeren.
B	Ja, prima. Uhm dan zijn dat eigenlijk alle vragen over wat je nu hebt gedaan. En dan zou ik je nu nog willen voorstellen met één nieuw iets. Op het moment dat iemand niet gefilmd zou willen worden. Zou... heb ik een manier bedacht dat je diegene toch een beetje zou kunnen motiveren. En ik vroeg me af, misschien ben je... doe je dit al in een of andere vorm. Maar stel je voor, je hebt iemand die uhm... dus niet zo goed aan zijn herstel bijdraagt, werkt. Maar die ook niet gefilmd wil worden. Zou het bijvoorbeeld... zou je het een idee vinden als je zo'n persoon uhm... een of twee dagen na zijn behandeling een bericht, een video stuurt van' goh, Bart we zien elkaar volgende week weer, we hebben elkaar eergister gezien, toen hebben we een paar behandelingen, oefeningen, behandeling gedaan en een paar oefeningen besproken. Uhm... En we beginnen de volgende behandeling even met al die oefeningen doorlopen om te kijken welke voortgang je hebt gemaakt, en waar we nu precies aan kunnen werken. En dat je ze op manier eigenlijk voorhoudt dat je ze voor het blok gaat zetten, dat ze die oefeningen voor jou moeten doen. Zou dat ze motiveren om die oefeningen te gaan doen?
W	Nou, ik vind het geen slechte gedachte. Nou, ja, kijk, één, ze zijn zelf niet op de film, ik denk dat dat uhm... dat is ervan af. Een filmpje kijken en dan uit een database oefeningen om te doen.
B	Uhu
W	Heb je in ieder geval dat ze een trigger krijgen om die oefeningen te doen. Dat is ook wat ik zeg met een passieve patiënt, dat ze in ieder geval een soort reminder krijgen van hé, heb je deze oefeningen niet gedaan? Ben je eraan toe gekomen? Denk je er nog aan, hè. En de kans dat ze het dan sneller doen, is denk ik meer aanwezig.
B	Ja...
W	Dus ik denk dat dit zeker op zo'n manier prima kan werken. Ja.

B	Ja ok, nou super. Dan hebben we alles behandeld. Zeg ik dat goed, vergeet ik nu echt niets. Die heb ik gehad, die... Ja! Zijn er nog dingen die in jou opkomen van die vind ik nog een soort toegevoegde waarde die het ook nog heeft, zo'n video? Of is dat niet echt van toepassing?
W	Heb ik toch allemaal al gezegd, denk ik.
B	Super, bedankt!

## Appendix 18

The following pages show the codebook of the pilot

# ATLAS.ti Report

## Pilot

### Codes grouped by Code groups

Report created by Bart van Es on Jan 17, 2018

---


#### Delen met betrokkenen


##### 1 Codes:

- **Video is handig om informatie te delen met betrokkenen**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

##### Quotations:

 1:30 dat zo'n filmpje ook heel handig kan zijn voor de mensen om hen heen. Want misschien dementeren de m...

 3:5 Ja, wat ik al zei, misschien specifiek op inderdaad de, kijk, weet je wat het is, de, je hebt natuur...

##### Groups:

 Delen met betrokkenen  Informatie

---


#### Genance


##### 6 Codes:


- **Anderen vinden het wellicht vervelend om gefilmd te worden**


**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

##### Quotations:

 1:4 Misschien als mensen bijvoorbeeld zeggen van; ik vind het vervelend als ik mezelf zie,

 1:11 maar zoals ik net al ze; misschien als mensen daar problemen mee hebben dat je kunt zeggen van... al z...

 2:5 a ja... ik weet niet of ik... ja... Sommige mensen hebben daar misschien problemen mee... ik heb daar geen p...

 3:11 Kijk, het enige wat ik kan bedenken is dat mensen misschien wat schuw zijn omdat te filmen te zijn.


##### Groups:


 Genance


- **Genance is afhankelijk van de klacht**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

##### Quotations:

 1:10 Ja, het is natuurlijk... nu is het een enkel, maar als ik denk dat je rugklachten hebt, dan het dan mi...

 2:17 Kijk, ik kan best voorstellen dat je misschien een klein beetje moeilijker vindt als je in je blote...

 3:3 Naja, kijk, bij deze type blessure totaal niet eigenlijk. Een enkel ja... ik weet niet hoe andere mens...



**Groups:**

📁 Genance

○ **Genance is afhankelijk van de patient**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:3 Naja, kijk, bij deze type blessure totaal niet eigenlijk. Een enkel ja... ik weet niet hoe andere mens...

**Groups:**

📁 Genance

○ **Oplossing voor het genanceprobleem**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:5 dat je bijvoorbeeld de andere kant zien, dat je vanuit de rug van de patiënt filmt. Dus dat je zeg m...

🗨️ 3:12 Maar ja, zoals je bijvoorbeeld ook aan mijn filmpje kunt zien, wordt mijn \*onhoorbaar\*, maar je kunt...

**Groups:**

📁 Genance 📁 Verbeteringen

○ **Patient heeft geen probleem met gefilmd worden**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:3 Ja, kijk, ik vind het niet zo'n probleem als iemand het filmt.

🗨️ 1:9 Nee, totaal niet. Maar uhm... het is voor mij niet zo'n probleem,

🗨️ 1:23 Omdat je wel iemand opneemt waar... ik heb er het volste vertrouwen in dat dit soort dingen niet uitle...

🗨️ 2:3 n voor de rest... of je gefilmd wordt... ja... stoorde ik mij niet echt.

🗨️ 2:5 a ja... ik weet niet of ik... ja... Sommige mensen hebben daar misschien problemen mee... ik heb daar geen p...

🗨️ 3:3 Naja, kijk, bij deze type blessure totaal niet eigenlijk. Een enkel ja... ik weet niet hoe andere mens...

🗨️ 3:4 Ja, ok. En om gefilmd te worden, vond je dat nog ongemakkelijk of gênant? Of... J Nee, nee, ik vond he...

🗨️ 4:1 Gefilmd te worden... had ik niet zo'n moeite mee... Ik vertrouw dat. Ik vertrouwde Wouter als het ware.

**Groups:**

📁 Genance

○ **video terugzien is niet ongemakkelijk or genant**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:5 Ja, prima. Uhm... ja, had je op een of andere manier nog dat je het ongemakkelijk of gênant vond om ge...

**Groups:**

📁 Genance

---

## 📦 Goed concept

### 1 Codes:

- **Positieve reactie**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:1 Ik denk dat het wel een goed concept is.

**Groups:**

📦 Goed concept

---

## 📦 Goed te volgen

### 1 Codes:

- **Video is goed te volgen**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:24 Ja, was voor mij prima te volgen

**Groups:**

📦 Goed te volgen

---

## 📦 Helpt met begrijpen

### 3 Codes:

- **Beelden helpt bij het begrijpen**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:12 En als je dan niet de benamingen weet, of niet precies weet welke plek, of niet exact... ja... dan is he...

**Groups:**

📦 Helpt met begrijpen

- **Video helpt bij het begrijpen van informatie**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:8 Als wouter iets zegt, dan weet ik het meteen. Maar ik denk dat bij een heleboel mensen dat niet het...

🗨️ 2:10 En als hij dan een keer voordoet, is misschien een ander iets dan met je arm, dat je iets anders dat...

**Groups:**

📦 Helpt met begrijpen

- **Video schept extra duidelijkheid**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:21 Dan denk ik van nou... misschien als ik hem nog een keer terug geef dat we misschien nog meer duidelijk...

🗨️ 1:28 Uhm... ik denk dat... ik denk dat voornamelijk de duidelijkheid en toch nog een keer de uitleg is.

🗨️ 4:9 et voordeel, het voordeel is enk ik dat je het nog eens hoort en dan je... het maakt het wel duideli...

**Groups:**

🔒 Helpt met begrijpen

---

## 🔒 Herstel

**5 Codes:**

○ **Video heeft geen impact op het herstel**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:7 Uhm... nou kijk, niet zo specifiek wat er in dat videotje wordt laten zien, zeg maar. Denk ik. Omdat...

**Groups:**

🔒 Herstel

○ **Video is een duwtje in de rug van actief herstel**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:16 Maar ik blijf erbij dat het wel in en uit jezelf moet komen, dus van het kan een kleine, een duwtje...

**Groups:**

🔒 Herstel

○ **Video is een reminder voor huiswerk**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:20 Maar ik denk dat het misschien wel nog een extra geheugensteuntje kan zijn. Van; wees er alert op... i...

**Groups:**

🔒 Herstel 🔒 Huiswerk 🔒 Verantwoordelijkheid

○ **Video ondersteund het herstel door de oefeningen te geven**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:1 Ik vind het wel handig op zich, uiteindelijk, nou kijk, we hebben dat ook de oefeningen doorgenomen,...

**Groups:**

🔒 Herstel 🔒 Huiswerk

○ **Video ondersteund het herstel door de oefeningen te herhalen**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:13 Maar, in het verleden heb ik wel dat je natuurlijk zelf dingen moet doen. En ik denk dat dan wel zo'...

☞ 2:9 En dan kun je nog weleens terugkijken wat hij bedoelt en welke oefeningen je moet doen

**Groups:**

🔒 Herstel 🔒 Huiswerk 🔒 Informatie

---

**🔒 Huiswerk****7 Codes:**○ **Oefeningen hebben impact op het herstel**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:7 Uhm... nou kijk, niet zo specifiek wat er in dat videotje wordt laten zien, zeg maar. Denk ik. Omdat...

☞ 4:6 Nee, het filmpje was meer een soort van... dat is natuurlijk specifiek voor mijn filmpje, maar dat was...

**Groups:**

🔒 Huiswerk 🔒 Verbeteringen

○ **Oefeningen moeten in de video**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 4:6 Nee, het filmpje was meer een soort van... dat is natuurlijk specifiek voor mijn filmpje, maar dat was...

**Groups:**

🔒 Huiswerk 🔒 Verbeteringen

○ **Op video kun je oefeningen terugkijken**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:13 Als ik zeg; als je een oefening niet weet, en je kijkt even terug en je ziet; hij bedoelt dat; ja, d...

☞ 3:2 Maar bijvoorbeeld om dat terug te bekijken, kijk, wat ik zeg, als je dan een oefening krijgt, soms v...

**Groups:**

🔒 Huiswerk 🔒 Informatie

○ **Subject mist 'huiswerk' van de video**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:14 Nee, deze keer niet. [WAS WEL HET GEVAL, HEEFT DE PATIENT GEMIST]

**Groups:**

🔒 Huiswerk 🔒 Verbeteringen

○ **Video is een reminder voor huiswerk**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:20 Maar ik denk dat het misschien wel nog een extra geheugensteuntje kan zijn. Van; wees er alert op... i...

**Groups:**

🔒 Herstel 🔒 Huiswerk 🔒 Verantwoordelijkheid

○ **Video ondersteund het herstel door de oefeningen te geven**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:1 Ik vind het wel handig op zich, uiteindelijk, nou kijk, we hebben dat ook de oefeningen doorgenomen,...

**Groups:**

🔒 Herstel 🔒 Huiswerk

○ **Video ondersteund het herstel door de oefeningen te herhalen**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:13 Maar, in het verleden heb ik wel dat je natuurlijk zelf dingen moet doen. En ik denk dat dan wel zo'...

☞ 2:9 En dan kun je nog weleens terugkijken wat hij bedoelt en welke oefeningen je moet doen

**Groups:**

🔒 Herstel 🔒 Huiswerk 🔒 Informatie

---

## 🔒 Informatie

**14 Codes:**

○ **Aan de hand van video kun je dingen opzoeken**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:31 aarbij is het best wel fijn als je in het begin voor duidelijke prognose hebt en dat eventueel nog e...

☞ 2:8 de bewoordingen die af en toe plaatsvinden dat is voor een leek... de Latijnse namen die langschieten...

**Groups:**

🔒 Informatie

○ **De video bevat duidelijke uitleg**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:7 Uhm... ja eigenlijk niet zo problemen mee... Ik vond ook dat het... de uitleg die er gegeven was prima.

**Groups:**

🔒 Informatie

○ **Diagnose terugkijken**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 3:13 Het grootste voordeel. Het is gewoon dat je altijd een referentiepunt hebt van wat het aan het begin...

**Groups:**

📦 Informatie 📦 Referentie

○ **Het is fijn de informatie nog eens terug te kunnen kijken**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:29 Maar ik heb natuurlijk het verleden ook zware knieletsel gehad, daarbij is het best wel fijn als je...

☞ 2:4 Naja, kijk, ik denk... nu zit ik met mijn arm en nu is dat... eenmalig wil ik niet zeggen maar daar hoeft...

**Groups:**

📦 Informatie

○ **Met video kun je terugkijken**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:2 Ja, om het te ontvangen vond ik niet heel erg... vond ik wel grappig om terug te zien eigenlijk, want...

☞ 2:8 de bewoordingen die af en toe plaatsvinden dat is voor een leek... de Latijnse namen die langschietsen...

☞ 3:2 Maar bijvoorbeeld om dat terug te bekijken, kijk, wat ik zeg, als je dan een oefening krijgt, soms v...

☞ 3:13 Het grootste voordeel. Het is gewoon dat je altijd een referentiepunt hebt van wat het aan het begin...

**Groups:**

📦 Informatie

○ **Op video kun je oefeningen terugkijken**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:13 Als ik zeg; als je een oefening niet weet, en je kijkt even terug en je ziet; hij bedoelt dat; ja, d...

☞ 3:2 Maar bijvoorbeeld om dat terug te bekijken, kijk, wat ik zeg, als je dan een oefening krijgt, soms v...

**Groups:**

📦 Huiswerk 📦 Informatie

○ **Subject heeft geen moeite met het onthouden van informatie**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 1:15 Ik kan dat altijd wel goed onthouden. Ook omdat het altijd wel redelijk rustig uitgelegd wordt.

🗨️ 1:16 Ja, dat is voor mij beperkt. Omdat ik redelijk bekend ben met mijn lichaam ook, dus dat ik redelijk...

**Groups:**

📁 Informatie

○ **Subject vergeet veel informatie**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:9 Nee, dat moet meerdere keren herhaald worden! Ik vergeet wel dingen! B Is het vanuit dat perspectief...

**Groups:**

📁 Informatie

○ **Tijdens een behandeling gaat alles snel**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:1 Omdat het soms toch heel snel gaat als je er bent.

🗨️ 2:7 oms gaat een behandeling vrij snel en dan ja

**Groups:**

📁 Informatie

○ **Video haalt de behandeling terug**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:2 Ik had die... het zag er eigenlijk best wel goed verzorgd uit. Het was best wel grappig dat even terug...

🗨️ 4:3 Uhm... wat ik, wat me in ieder geval, wat me wel \*onhoorbaar\*, het moment zeg maar zelf, haal je wel w...

**Groups:**

📁 Informatie

○ **Video helpt bij het onthouden van informatie**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:2 Helemaal omdat je natuurlijk ook... ik denk dat bij een heleboel mensen die bijvoorbeeld een eerste ke...

🗨️ 3:9 Nee, dat moet meerdere keren herhaald worden! Ik vergeet wel dingen! B Is het vanuit dat perspectief...

🗨️ 4:7 Ja, dat denk ik wel. En ik heb ook met het terugzien van de beelden, je hebt het een soort van in je...

**Groups:**

📁 Informatie

○ **Video is handig om informatie te delen met betrokkenen**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:30 dat zo'n filmpje ook heel handig kan zijn voor de mensen om hen heen. Want misschien dementeren de m...  
🗨️ 3:5 Ja, wat ik al zei, misschien specifiek op inderdaad de, kijk, weet je wat het is, de, je hebt natuur...

**Groups:**

🔒 Delen met betrokkenen 🔒 Informatie

○ **Video kan nuttig zijn m.b.t. de prognose**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:29 Maar ik heb natuurlijk het verleden ook zware knieletsel gehad, daarbij is het best wel fijn als je...

**Groups:**

🔒 Informatie

○ **Video ondersteund het herstel door de oefeningen te herhalen**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:13 Maar, in het verleden heb ik wel dat je natuurlijk zelf dingen moet doen. En ik denk dat dan wel zo'...  
🗨️ 2:9 En dan kun je nog weleens terugkijken wat hij bedoelt en welke oefeningen je moet doen

**Groups:**

🔒 Herstel 🔒 Huiswerk 🔒 Informatie

## 🔒 **Motivatie**

**4 Codes:**

○ **Motivatie komt uit jezelf**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 2:14 Ik denk dat iedereen die een blessure heeft die moet het uiteindelijk zelf doen. Als je bij de fysio...  
🗨️ 2:15 a... dat is wel een moeilijke vraag... Want ik denk dat als de motivatie bij jezelf er niet is om, om er...  
🗨️ 4:8 E Nee, de motivatie om te herstellen die zit wel goed. En ik heb niet het idee dat het filmpje daar.....

**Groups:**

🔒 Motivatie

○ **Subject herstelt voor zichzelf**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:12 k zie dat niet echt als een probleem. Ik denk meer van; voor jezelf nuttig denk ik. Je gaat ook voor...  
🗨️ 4:8 E Nee, de motivatie om te herstellen die zit wel goed. En ik heb niet het idee dat het filmpje daar.....

**Groups:**



## 📦 Motivatie

### ○ Subject is zeer gemotiveerd

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 3:8 B Uhm... Ja... hoe is het jouw eigen motivatie om aan je herstel te werken? Als ik mag vragen? J Goed, j...

🗨️ 4:8 E Nee, de motivatie om te herstellen die zit wel goed. En ik heb niet het idee dat het filmpje daar.....

#### Groups:

📦 Motivatie

### ○ Video heeft geen impact op motivatie

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:19 Uhm... nou, bij mij niet

🗨️ 2:15 a... dat is wel een moeilijke vraag... Want ik denk dat als de motivatie bij jezelf er niet is om, om er...

#### Groups:

📦 Motivatie

---

## 📦 Privacy

### 1 Codes:

#### ○ Let op: hou rekening met privacy

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 1:22 misschien wel dat je moet opletten met een bepaalde soort privacy die je hebt.

🗨️ 1:23 Omdat je wel iemand opneemt waar... ik heb er het volste vertrouwen in dat dit soort dingen niet uitle...

🗨️ 3:11 Kijk, het enige wat ik kan bedenken is dat mensen misschien wat schuw zijn omdat te filmen te zijn.

#### Groups:

📦 Privacy

---

## 📦 Referentie

### 2 Codes:

#### ○ Diagnose terugkijken

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗨️ 3:13 Het grootste voordeel. Het is gewoon dat je altijd een referentiepunt hebt van wat het aan het begin...

#### Groups:

📦 Informatie 📦 Referentie

#### ○ Video geeft een referentiepunt

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:10 Dan heb je ook altijd nog een referentiepunt voor de toekomst, van zo was het. Aan het begin. Dus mi...

🗨️ 3:13 Het grootste voordeel. Het is gewoon dat je altijd een referentiepunt hebt van wat het aan het begin...

**Groups:**

🔗 Referentie

---

## 🔗 Subject zou vaker een video willen ontvangen

**1 Codes:**

- **Subject zou vaker een video willen ontvangen**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:6 Dat is voor mij persoonlijk wel heel erg handig, en ik zou dat op zich wel vaker, als dat vaker zou...

**Groups:**

🔗 Subject zou vaker een video willen ontvangen

---

## 🔗 Verantwoordelijkheid

**1 Codes:**

- **Video is een reminder voor huiswerk**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:20 Maar ik denk dat het misschien wel nog een extra geheugensteuntje kan zijn. Van; wees er alert op... i...

**Groups:**

🔗 Herstel 🔗 Huiswerk 🔗 Verantwoordelijkheid

---

## 🔗 Verbeteringen

**6 Codes:**

- **Camera-hoeken moeten beter**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:25 Daarnaast denk ik dat je bij bepaalde situaties de camera op een andere plek op een andere ziet... op...

**Groups:**

🔗 Verbeteringen

- **Geef de camera aan de patient**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:26 Of met tapen bijvoorbeeld, dat je dan de camera aan de desbetreffende persoon zelf geeft, dat hij go...

**Groups:**

🔗 Verbeteringen

○ **Oefeningen hebben impact op het herstel**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 3:7 Uhm... nou kijk, niet zo specifiek wat er in dat videotje wordt laten zien, zeg maar. Denk ik. Omdat...

🗨️ 4:6 Nee, het filmpje was meer een soort van... dat is natuurlijk specifiek voor mijn filmpje, maar dat was...

**Groups:**

🔗 Huiswerk 🔗 Verbeteringen

○ **Oefeningen moeten in de video**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 4:6 Nee, het filmpje was meer een soort van... dat is natuurlijk specifiek voor mijn filmpje, maar dat was...

**Groups:**

🔗 Huiswerk 🔗 Verbeteringen

○ **Oplossing voor het genanceprobleem**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:5 dat je bijvoorbeeld de andere kant zien, dat je vanuit de rug van de patiënt filmt. Dus dat je zeg m...

🗨️ 3:12 Maar ja, zoals je bijvoorbeeld ook aan mijn filmpje kunt zien, wordt mijn \*onhoorbaar\*, maar je kunt...

**Groups:**

🔗 Genance 🔗 Verbeteringen

○ **Subject mist 'huiswerk' van de video**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗨️ 1:14 Nee, deze keer niet. [WAS WEL HET GEVAL, HEEFT DE PATIENT GEMIST]

**Groups:**

🔗 Huiswerk 🔗 Verbeteringen

---

## 🔗 Video als medium

**1 Codes:**

○ **Bij uitleg of ter referentie is beeld fijn**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

🗣️ 1:18 Kijk, zoals voorbeeld voor hoe je moet tapen, of... ja, ik denk dat voor hoe dik is je knie. Ik denk v...

🗣️ 2:11 En als hij de naam noemt en hij pakt hem beet, of hij zegt waar die zit, ja dan krijg je er misschien...

#### Groups:

📺 Video als medium

---

## No code group

### 7 Codes:

- **De vorm van een afsluitende samenvatting is fijn en duidelijk**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗣️ 1:27 Nee ik vond het wel prima. Ook omdat je, in mijn geval is het meer een kleine samenvatting op het ei...

🗣️ 4:9 et voordeel, het voordeel is enk ik dat je het nog eens hoort en dan je... het maakt het wel duideli...

- **Jezelf terugzien op video is vreemd**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗣️ 2:6 Maar het is altijd wel raar om jezelf terug te horen en misschien te zien. Maar... ja... dat is denk ik...

🗣️ 4:4 Dus je... dat, dat hielp me wel. En als ik het filmpje... het is eerst even gek om jezelf te zien liggen...

- **Subject is ervaren bij de fysio**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗣️ 1:16 Ja, dat is voor mij beperkt. Omdat ik redelijk bekend ben met mijn lichaam ook, dus dat ik redelijk...

🗣️ 1:17 Nee, nee, nee, ik heb uhm... denk anderhalf jaar drie tot vier keer in de week met die fysio gezeten,...

- **Salutem is gebruiksvriendelijk**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗣️ 1:6 Ik vond het best wel gebruiksvriendelijk ook. \*onhoorbaar\* drie minuutjes ofzo, was het.

- **Salutem is verzorgd**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

#### Quotations:

🗣️ 4:2 Ik had die... het zag er eigenlijk best wel goed verzorgd uit. Het was best wel grappig dat even terug...

- **Video ontvangen is leuk**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:2 Ja, om het te ontvangen vond ik niet heel erg... vond ik wel grappig om terug te zien eigenlijk, want...

☞ 4:2 Ik had die... het zag er eigenlijk best wel goed verzorgd uit. Het was best wel grappig dat even terug...

○ **Video zal snel normaal worden**

**Created:** 11/26/17 by Bart van Es, **Modified:** 11/26/17 by Bart van Es

**Quotations:**

☞ 2:6 Maar het is altijd wel raar om jezelf terug te horen en misschien te zien. Maar... ja... dat is denk ik...

☞ 2:18 En dat je het dan lastig vindt. Maar ja, dat zeg ik, het is misschien meer dat als je het twee keer...

## Appendix 19

This appendix contains translations for all quotes in the project. Quotes are presented per page of the graduation report.

### **Page 24 - 1**

*The trend is that the market is changing to mobile, to the internet.*

- Peugeot dealer, Lower to middle segment

### **Page 24 - 2**

Because of the internet, one has less traffic in his showroom. Nowadays, consumers do that half-a-year process online. 85%, I believe, of all people that purchase a car, has done research on the internet upfront. The customer is also well informed.

- Peugeot dealer, Lower to middle segment

### **Page 24 - 3**

Uhm, I think the personal aspect is most important. If you look at [nieuweautokopen.nl](http://nieuweautokopen.nl), a website. It now is around for a few years, but hasn't really picked up.

- Audi dealer, Middle to higher segment

### **Page 24 - 4**

If a customer searches for a Peugeot 3008, he'll find eighty different salespoints. One maybe a tenner cheaper than the other, but besides that, they're all the same.

- Peugeot dealer, Lower to middle segment

### **Page 24 - 5**

A used car is specifically that car, that people are looking for. A new car can be bought everywhere.

- Skoda dealer, Lower to middle segment

### **Page 24 - 6**

Yes, look, price technical, one can't always differentiate. But that can be done on for instance feeling and the way you communicate and how you talk. What motivates that customer to buy here? That's the salesperson behind the desk.

- Peugeot dealer, Lower to middle segment

### **Page 24 - 7**

Audi and especially PON maybe, has, within circles the reputation of being arrogant. Thus, when you ask a lot of questions while one is only superficially interested, this might seem intoxicating. "What do you want from me, go away..."

- Audi dealer, Middle to higher segment

**Page 25 - 1**

With an ideal customer, one has a nice conversation and is able to talk about things unlike the car. For instance, about football. Sometimes you talk to a customer for an hour, solely about the car, it's more fun when you get to know people and build a relationship with them

- Opel dealer, Lower to middle segment

**Page 25 - 2**

I think that the most important thing in such a conversation is a positive and enthusiastic undertone for your own brand. Because some things can't be rationally explained.

- Audi dealer, Middle to higher segment

**Page 25 - 3**

The customer often is better informed than you as salesperson.

- Peugeot dealer, Lower to middle segment

**Page 25 - 4**

You'll notice people coming in well informed, but often details are far from clear. This makes our role as a sales advisor an interesting one.

- Audi dealer, Middle to higher segment

**Page 25 - 5**

85%, I believe, of all people that purchase a car, has done research on the internet upfront. The customer is also well informed.

- Peugeot dealer, Lower to middle segment

**Page 25 - 6**

The customer want's confirmation; is what he thinks really the right thing.

- Peugeot dealer, Lower to middle segment

**Page 25 - 7**

Traditionally, a car salesman is depicted as not honest, a liar.

- Skoda dealer, Lower to middle segment

**Page 26 - 1**

Whenever I encounter a website online, which is not mobile-friendly, then I quickly drop out. Or whenever I see a bad review, or something outdated.

- Opel dealer, Lower to middle segment

**Page 26 - 2**

And it has to fit into your schedule. Because, a day like today, when I'm alone, It's not possible. In that case I'll simply call saying the car is here. I'll then make a video later.

- Audi dealer, Middle to higher segment

**Page 27 - 1**

Yes, the video, what I say now... personal, yes, trust, yes, openness. That's about it.  
- Opel dealer, Lower to middle segment

**Page 27 - 2**

I'll use it like someone walks in. I'll show the car, the booklets, things like that. Yes, I think, as a dealer, you can have a click more quickly.  
- Opel dealer, Lower to middle segment

**Page 27 - 3**

Well, that the customer, whenever he replies to five cars, from four of the five salespeople, four of the five companies, he'll receive a quote. And from me he receives a video, in which he sees me.  
- Peugeot dealer, Lower to middle segment

**Page 27 - 4**

We can say quite a lot in a video... If you'd have to write all that...  
- Opel dealer, Lower to middle segment

**Page 27 - 5**

Well, I foremost use my videos for the 'soft-end' of the contact. Creating an atmosphere, trying to really make someone enthusiastic.  
Audi dealer, Middle to higher segment.

**Page 27 - 6**

And for the customer, it means he'll get a good picture of that he's looking for. And that you, by means of video, seem more professional.  
- Opel dealer, Lower to middle segment

**Page 27 - 7**

Building trust is very simple. You'll simply show, whenever there is an imperfection, or dent or some damage to the car. You'll just be honest and say; here there is a little spot.  
- Opel dealer, Lower to middle segment

**Page 27 - 8**

Whenever you use video, people's reactions are very enthusiastic.  
- Audi dealer, Middle to higher segment

**Page 28 - 1**

*Like, hé, that person puts in effort for me. Or hé, that's surprising. Surprise I could add.*  
- Audi dealer, Middle to higher segment

**Page 28 - 2**

That connects to trust. Openness for showing the car. Actually, like when someone walks in. You'll show the car, the booklets, things like that. That's what video also shows, thus providing openness.  
- Opel dealer, Lower to middle segment



**Page 30 – 1**

No, that'd make you impersonal, when you digitalize things too much. That'd be a shame.  
- Citroen dealer, Lower to middle segment

**Page 30 - 2**

It would make my work easier when customers would react more quickly.  
- Citroen dealer, Lower to middle segment

**Page 30 - 3**

Satisfy customer. Making sure a customer who visits with his car only needs you to get everything sorted. Additionally, making money for the store. You could just give everything away and make the customer super happy. However, bottom line it's important to make some money.  
- Porsche dealer, Higher segment

**Page 30 - 4**

Yes, that'd be customer satisfaction. That's the thing nowadays. However, it's also about making extra sales.  
- BMW-dealer, Middle to higher segment

**Page 30 - 5**

A mechanic is educated differently on that perspective. He'll say; 'this is worn out, it needs replacing'. We could communicate this differently and take the customer's perspective. Like; that customer only drives a 100km per week. Then it's alright his brakes are replaced this winter.  
- BMW-dealer, Middle to higher segment

**Page 30 - 6**

You'll send a confirmation e-mail with the prices of the maintenance pack that has to be performed. Then the customer knows his costs.  
- Citroen dealer, Lower to middle segment

**Page 30 - 7**

And make sure that at the end of the day, everything is taken care of as agreed.  
- Porsche dealer, Higher segment

**Page 31 – 1**

We... have to make sure to communicate the facts in a certain way, that the customer get the right feeling.  
- Porsche dealer, Higher segment

**Page 31 – 2**

Whenever you arranged something well, or when they like you. They'll always come back to you  
- Porsche dealer, Higher segment

**Page 31 – 3**

If a mechanic diagnoses a car, you sometimes notice in the video; “well, the car is nice and dry from below. Then you can say; “why, is it wet normally?” Whereas we would say; we haven’t seen any imperfections underneath the car.

- Porsche dealer, Higher segment

**Page 31 – 4**

Most customer are Porsche- purists, especially the 911 drivers. Some of them know way more than we do. Other you’ll have to tell everything. In comparison with other brands, I think they’ll know more than the average driver.

- Porsche dealer, Higher segment

**Page 31 - 5**

And tire prices can easily be compared. That’s something customers do often. Other things not that often. There are customers that do, but that’s very rare.

- Citroen dealer, Lower to middle segment

**Page 31 - 6**

But that’s often the moment of; there the ‘have to’ is there again. It’s not a fun thing.

- Citroen dealer, Lower to middle segment

**Page 31 - 7**

Uhm, yes, that’s with phone contact. Reaching through to the right person.

- Porsche dealer, Higher segment

**Page 31 - 8**

Car dealerships are known as ‘they’ll deceive you’ That’s what it comes down to.

- Citroen dealer, Lower to middle segment

**Page 32 - 1**

Yes, it often leads to extra work, the mechanic can document that properly. A customer understands it better. You make it insightful for the customer. What exactly is defect. Or what’s worn out. When calling, one might say: “there is too much slack in the suspension arm, or on the ball. Many customers will wonder what that means. In such occasions, video is clearer.

- BMW-dealer, Middle to higher segment

**Page 32 – 2**

Factual substantiation, with which I mean; there is proof that this is actually true. Proof that I’m not just making up a story. With transparency I mean that you can show you’re providing a honest story.

- Porsche dealer, Higher segment

**Page 32 – 3**

What that’s concerned... I’ll tell you, you may expect a video... I would keep my phone in my hand all day. E-mail? Paf, check it.

- Citroen dealer, Lower to middle segment

**Page 32 – 4**

And it's just easier to sell extra repairs. Because they have seen it.

- Citroen dealer, Lower to middle segment

**Page 32 – 5**

It's more like, they enjoy seeing their car, their baby. Especially 911 drivers. They're bringing you their passion, which you may take care of.

- Porsche dealer, Higher segment

**Page 32 – 6**

And people enjoy it to see their own car on video.

- Citroen dealer, Lower to middle segment

**Page 32 – 7**

And, what that's concerned, nowadays, for warranty issue's, everything has to be documented. Photos, videos, you name it. For these purposes we'll use Paratus as well.

- BMW-dealer, Middle to higher segment

**Page 32 – 8**

That's exactly the danger! Plus, whenever a customer says no; you can't parry. If you sent; this has to happen, and these are the costs... And he says no... Yes, ok... and now? When he's on the phone, you can try and convince him with arguments.

- Volkswagen dealer (B2), Middle to higher segment

**Page 33 – 1**

Well, what I've noticed in video's... changing interior filters, or air filters, is, they take them out of the car, and place a new one next to it. Then the customer can really see the difference between an old and a new one. That it's contaminated... making the performed work visible.

- Citroen dealer, Lower to middle segment

**Page 33 – 2**

Openness is important to make customers trust us, show we have nothing to hide. And proof why something is wrong.

- VW-dealer (B2B), Middle to higher segment

**Page 34 – 1**

Just fun. You've been here for a while, with people. Sometimes that can be a lot of fun and very cozy.

- Optician, Middle to higher segment.

**Page 34 – 2**

That's a different story. A new pair of glasses is... like a party. For lenses that's different. Or when someone only orders glasses. That's different.

- Optician, Middle to higher segment

**Page 34 – 3**

Well. A video is nicer than a phone call; 'your glasses are ready'. When you receive a video like this, it's great to see, right?

- Optician, Middle to higher segment

**Page 35 – 1**

Well, just... it's just fun, enthusiastic and new.

- Optician, Middle to higher segment

**Page 35 – 2**

And the first one we did, yea, that was truly hilariously done. And that customer posted it one Facebook straight away, so enthusiastic, that was great.

- Optician, Middle to higher segment

**Page 35 - 3**

I think it wouldn't have that much effect... Yes, that's what I think...

- Optician, Middle to higher segment

**Page 35 – 4**

You know, it's fun... the person that helped you... doesn't always work, not everybody wants that, but that's something else.

- Optician, Middle to higher segment

**Page 48 – 1**

People grow increasingly lazy, more and more send an e-mail and ask for a folder, or information by e-mail. It's really difficult to get customers to the showroom.

- Water-sports store, Lower to middle segment

**Page 48 – 2**

It happens often that customers decide to make an appointment after being contacted by the head office. However, if the head office can't reach the customer, everything stops.

- Kitchen store, Lower to middle segment

**Page 48 – 3**

*We find ourselves still very much in the old trust discussion in the watersports industry. This how we differ from the automotive industry. We provide advice, and for some reason, in the watersports industry, the customer accepts the advice and says; yes, 'let's do it'.*

- Water-sports store, Lower to middle segment

**Page 48 – 4**

*The elderly group of patients often takes a passive stance. Younger patients are more accustomed to an active recovery. Some patients just want to be massaged at a physiotherapist... others realize they'll have to do something themselves as well. But those who don't want that, that's hard to change.*

- Manual & physiotherapist, 'Pluspraktijk'

**Page 49 – 1**

The concept seems a good temporary solution to me. One that might last for another eight years or so... First, you'll just have a conversation with a robot advisor, and the last part, concerning trust, protection and such, is done with a real advisor. I think the combination is strong.

- Product designer, Mortgage industry

**Page 50 – 1**

I think video will help to improve the effectiveness, and to achieve better decision making. Because one will better understand on basis of what and how a story line is build up. And what is the substantiation to come to a decision.

- COO, large technical company

**Page 50 – 2**

It would be something that I'd be willing to try. Of which I think yes, it seems like a good idea. Because it seems more fun than just sitting and writing all the time and because I can provide more nuance.

- Teacher, medical university

**Page 50 – 3**

But what it also is, being a recruiter; you just want to experience someone in real life. A video can be recorded and practiced for 3, 4, 5 times.

- Recruiter, small companies to multinationals

**Page 50 – 4**

Yes, 9 out of 10 repairs we perform ourselves. I think that the biggest advantage is already being granted the inspection. The trust is already there.

- Owner of a small inspection and repair comp.

**Page 52 – 1**

Customers arrive pretty well informed. They're already familiar with prices, different brands and models. They'll only visit to see the boats in real life, to check out the size and to experience differences between brands. So yes, they do have quite some knowledge when to come in.

- Water-sports store, Lower to middle segment

**Page 52 – 2**

Uhm, no, we don't really see a lot of online information requests. For Jan van Gent none at all, And, maybe for parts, or Oud Huijzer sloops, which we are also dealer of.

- Water-sports store, Lower to higher segment

**Page 52 – 3**

No, we prefer them to come over for a visit. And then we'll provide them with folders. That's our preference.

- Watersport store, lower to higher segment.

**Page 53 – 1**

That's something we are convenient in. Especially because large amounts of money are involved. People prefer to see this live.

- Watersport store, lower to higher segment.

**Page 53 – 2**

It's not hard to get customers into the showroom. Customers may visit without obligations and we won't push them. In general, it's quite easy to get customers into the showroom.

- Watersports store, lower to middle segment.

**Page 53 – 3**

No, I think the number of customers that do not react anymore is near to zero, maybe a few each year. And that might be due to the price.

- Water-sports store, Lower to middle segment

**Page 56 – 1**

Yes, luckily customers are inclined to have repairs performed. Their reasoning; well, I need to enjoy my sailing, so yes, if that's what's necessary, replace it.

- Employee at a water-sports store, lower to high segment

**Page 57 – 1**

What we really strive for is the trust of customers in whatever you do. And then they'll just let you have it. What a difference is between a boat and a car; a boat is hobby, and a hobby may cost money. A car is a live necessity. They want to spend as little as possible because it only brings them from A to B, and nothing else.

- Employee at a water-sports store, lower to middle segment

**Page 58 – 1**

I think passive recovery is the biggest problem.

- Physiotherapist, studying osteopathy

**Page 58 – 2**

In that case it sure is handy... customers will have something like hé, now I don't have to call, I have everything I need on my phone. I can review it and you have a visual image. Like 'oh yes, my back indeed moves that way' you can see the instability.

- Physiotherapist, studying osteopathy

**Page 59 - 1**

Well, I've been searching very hard for a program with videos of all exercises. Thus, for me this is a great idea.

- Physiotherapist, studying osteopathy

**Page 59 – 2**

Uhm, for passive recovery it might not be, that's more about the mental image elderly people have.

- Physiotherapist, studying osteopathy

**Page 61 – 1**

No, it's not hard to get permission. In general, it isn't. In general, people will accept the offer and have the repair performed.

- Planner at a mid-size inspection and repair company in the installation industry

**Page 61 – 2**

No, I've never had a reaction or response to that. On basis of the heat camera we can show everything; we have proof. And this proof can't be denied.

- Planner at a mid-size inspection and repair company in the installation industry

**Page 68 – 1**

Some people might find it difficult to be recorded and to see yourself on tape. I don't have a problem with that.

- Subject 2: male, elbow complaints

**Page 68 – 2**

For a moment, it's weird to see yourself laying there.

- Subject 4: male, knee complaints

**Page 68 – 3**

I don't have a problem with people seeing me in my underpants, but I can understand that people might find this unpleasant. Who'll see this footage and such.

- Subject 3: male, achilles heel complaints

**Page 68 – 4**

Look, I can image you might find it a bit unpleasant when you're there bud naked.

- Subject 2: male, elbow complaints

**Page 68 – 5**

Record from the back of the patient. Thus, so you record the physiotherapist more than the patient.

- Subject 3: male, achilles heel complaints

**Page 68 – 6**

I think that, for a lot of people coming for the first time, not everything that's said is being recorded. And people won't remember what exactly the cause it. Or what they might do to improve their situation. Or how they may tape themselves. Thus, I think that it, for people that visit for the first time, or actually, for most people that are not medically educated, can be very simple.

- Subject 1: male, ankle complaints

**Page 68 – 7**

At football I have another physiotherapist which I work with. In that case it'd be have to show; 'I've been to my own physiotherapist and this is it, and this is how we treat it'.

- Subject 3: male, achilles heel complaints

**Page 68 – 8**

And when he shows it, might be something else than with the arm, that you show something directly, so you can re-watch it, Then, you'll get it. Or you might have it on paper, yes, now you understand what he main with squeeze or turn.

- Subject 2: male, elbow complaints

**Page 68 – 9**

But, in the past I've had to do things myself. And I think, a video might be easy because it also explains what you have to do.

- Subject 1: male, ankle complaints

**Page 69 – 1**

But I think it might serve as memory support.

- Subject 1: male, ankle complaints

**Page 69 – 2**

Because I think that, when you don't have any motivation to work on something yourself... Yes, then you can watch the video and be told that you really have to do this, otherwise it won't work.

- Subject 2: male, elbow complaints

**Page 69 – 3**

Then you'll always have a reference point for in the future. This was what it was like, at the start.

- Subject 2: male, elbow complaints

**Page 69 – 4**

Furthermore, I think you should place the camera at a different point to make it easy for the patient and to show the situation better.

- Subject 1: male, ankle complaints

**Page 69 – 5**

Or, with taping for instance, that you'll give the camera to the patient, he can clearly see how and what.

- Subject 1: male, ankle complaints

**Page 69 – 6**

So maybe, if the video was a bit longer and had included the exercises, it'd have been more beneficial for my recovery.

- Subject 4: male, knee complaints

**Page 70 - 1**

Well, first of all, it was fun, because I see many positive things. Especially the database with exercises, I see profit in that. I think it's a nice product that could be rolled out in this world.

- Manual & physiotherapist, 'Pluspraktijk'



**Page 70 -2**

The other person had something like: “yes, but I also have to get undressed, and uhm... I don’t know... I don’t want it to wander around on the internet. This the trend is; they don’t know where the video goes and what it’s used for. Perhaps also a form of embarrassment.

- Manual & physiotherapist, ‘Pluspraktijk”

**Page 70 – 3**

When you receive that video, it states, again, that the patients are responsible for performing the exercises. This provides a clear image, because the patients receive a lot of input.

- Manual & physiotherapist, ‘Pluspraktijk”

**Page 70 – 4**

Then you can tell the patients; “Hé, I told you at the start, but did you really put in the effort? Were you on the pitch for that many minutes? Did you pass the ball for that many times? Then you can just say; in that first video we explained you’d have to train that hard.

- Manual & physiotherapist, ‘Pluspraktijk”

**Page 70 - 5**

Yes, you can definitely convince a patient of the cause with video. Because I think that’s related.

- Manual & physiotherapist, ‘Pluspraktijk”

**Page 70 - 6**

I think the part recorded by the physiotherapist is always necessary. That’s why the patients come to you. I think a large portion of our job is motivating people. I think that’s important and that a video is enough to convince them.

- Manual & physiotherapist, ‘Pluspraktijk”

**Page 70 - 7**

I think writing applications, for instance information per e-mail, patients generally don’t read that.

- Manual & physiotherapist, ‘Pluspraktijk”

**Page 70 - 8**

I don’t know if patients would want a sound recording. I don’t think that it leaves a lasting impression. When they see themselves, or see the therapist again, that will be different.

- Manual & physiotherapist, ‘Pluspraktijk”

**Page 71 – 1**

That’s more difficult, because it does cost me a bit more time. That’s where habituation plays a part. If I’d plan the patient for a bit longer, it’d be fine, because you have the time for it.

- Manual & physiotherapist, ‘Pluspraktijk”

**Page 71 – 2**

Yes, I would use it! I think that, in the physiotherapy, a change has to come. But, I see many positive things in the concept.

- Manual & physiotherapist, 'Pluspraktijk'

**Page 71 – 3**

And the world of physiotherapy is changing

- Manual & physiotherapist, 'Pluspraktijk'

**Page 71 – 4**

Now you use your phone, which is easy. On the other hand, I was using it and at some point, someone called me. And then it gets clumsy, with the tripod and everything.

- Manual & physiotherapist, 'Pluspraktijk'

**Page 71 – 5**

In case you're called when recording, and you hit the button, it kills the app. Things like that. And I think the tripod isn't optimal because you can't turn it on or off easily. A bit cumbersome.

- Manual & physiotherapist, 'Pluspraktijk'

**Page 71 – 6**

I'd be easier when you could use a remote control. Or a full camera.

- Manual & physiotherapist, 'Pluspraktijk'

**Page 71 – 7**

That'll also allow you to edit the video a bit more, you can simply turn the camera on a bit earlier, then you can finish everything straight away, which will cost less time.

- Manual & physiotherapist, 'Pluspraktijk'

**Page 71 – 8**

Yea, sure, that's exactly when I do when I teach someone how to tape. I always tell them to either film or make photos while I apply the tape. In that case, video is applied exactly the same.

- Manual & physiotherapist, 'Pluspraktijk'

**Page 71 – 9**

With that I mean, that at the moment they have seen or done it, they can for instance remove the video themselves, or something like that. Anyways, so they know that the video can't be found online any longer.

- Manual & physiotherapist, 'Pluspraktijk'

**Page 71 – 10**

In doing so, you might be able to... appointments you verbally make, not even contractually... you can say: 'I told you'. Because you might get to the point where they pin you to it; 'you haven't said that'.

- Manual & physiotherapist, 'Pluspraktijk'

**Page 74 – 1**

I think the future will move towards more e-Health systems. Much more will happen online. Thus, that much more visual or online programs and exercise sessions will appear. In which a standard is applied, and then a check is performed by the physiotherapist.

- *Manual & physiotherapist, 'Pluspraktijk'*

**Page 83 – 1**

Well, I don't think it's a bad idea. For one; they're not recording themselves. And you'll provide a trigger to have them do their exercises. That's exactly what I say to passive patients; so, they get some kind of reminder to do their exercises. Did you do them? Think about them ok. This raises the chance of them doing it.

- *Manual & physiotherapist, 'Pluspraktijk'*



NEN

M1709 1989

Geachte heer, mevrouw,

Uw verzoek is ontvangen en geregistreerd onder nummer **M1709 1989**

**Betreft uw verzoek:**

Afzender: G.G.A.vanEs@student.tudelft.nl

Datum verzonden: 29-sep-2017 11:05

Naar: "klantenservice@nen.nl" <klantenservice@nen.nl>

Onderwerp: Vraag: rapporteren aan NEN3140 en NEN1010.

Beste heer/mevrouw,

Als student aan de TU Delft, die ik een klein onderzoekje binnen de installatiebranche. Dat heeft mij geleid tot enkele zeer korte inhoudelijke vragen over specifieke NEN-normen.

De NEN-normen waar ik graag iets over wil weten, zijn deze gebruikt in de installatiebranche. Hierbij wordt een (verplichte?) inspectie uitgevoerd door een installatiebedrijf. Voorbeelden hiervan zijn NEN 3140 en NEN 1010. De vraag geldt ook voor vergelijkbare normen die ik wellicht niet ken.

**Vraag 1.**

Volgens jullie website (<https://www.nen.nl/NEN-Shop/Inspecteren-met-verstand.htm>), stellen de normen bepaalde eisen de inspectierapporten. Op welk niveau zijn deze eisen gesteld? Stellen deze dat het een geschreven rapport dient te zijn? Zijn er specifiekere eisen wat deze rapporten dienen te rapporteren?

**Vraag 2.**

Zou een dergelijk rapport (bv. na afloop inspectie NEN3140), ook per video kunnen/mogen worden weergegeven?

Ik hoor graag van u!

Met vriendelijke groet,

Bart van Es (4216482)

+316 23085818

[G.G.A.vanEs@student.tudelft.nl](mailto:G.G.A.vanEs@student.tudelft.nl)

Wij zullen uw verzoek zo spoedig mogelijk behandelen.

Voor vragen en/of opmerkingen kunt u ons bereiken via telefoonnummer +31

voor vragen en/of opmerkingen kunt u ons bereiken via telefoonnummer 152690391 of een reactie sturen op deze e-mail met in de onderwerpsregel uw meldingsnummer.

Met vriendelijke groet,

Klantenservice Products

Postbus 5059, 2600 GB Delft | Vlinderweg 6, 2623 AX Delft | [www.nen.nl](http://www.nen.nl)



Dear Sir, Madam,

Your request has been received and registered under number [M1709 1989](#)

**Regarding your request:**

Afzender: G.G.A.vanEs@student.tudelft.nl

Datum verzonden: 29-sep-2017 11:05

Naar: "klantenservice@nen.nl" <klantenservice@nen.nl>

Onderwerp: Vraag: rapporteren aan NEN3140 en NEN1010.

Beste heer/mevrouw,

Als student aan de TU Delft, die ik een klein onderzoekje binnen de installatiebranche. Dat heeft mij geleid tot enkele zeer korte inhoudelijke vragen over specifieke NEN-normen.

De NEN-normen waar ik graag iets over wil weten, zijn deze gebruikt in de installatiebranche. Hierbij wordt een (verplichte?) inspectie uitgevoerd door een installatiebedrijf. Voorbeelden hiervan zijn NEN 3140 en NEN 1010. De vraag geldt ook voor vergelijkbare normen die ik wellicht niet ken.

**Vraag 1.**

Volgens jullie website (<https://www.nen.nl/NEN-Shop/Inspecteren-met-verstand.htm>), stellen de normen bepaalde eisen de inspectierapporten. Op welk niveau zijn deze eisen gesteld? Stellen deze dat het een geschreven rapport dient te zijn? Zijn er specifiekere eisen wat deze rapporten dienen te rapporteren?

**Vraag 2.**

Zou een dergelijk rapport (bv. na afloop inspectie NEN3140), ook per video kunnen/mogen worden weergegeven?

Ik hoor graag van u!

Met vriendelijke groet,

Bart van Es (4216482)

+316 23085818

[G.G.A.vanEs@student.tudelft.nl](mailto:G.G.A.vanEs@student.tudelft.nl)

We will process your request as soon as possible.

For questions and/or comments you can reach us at +31 152690391 or send a reply to this email with in the subject line of the e-mail with your Call number.

Yours sincerely,

Klantenservice Products

P.O. Box 5059, 2600 GB Delft, NL | Vlinderweg 6, 2623 AX Delft | [www.nen.nl](http://www.nen.nl)

