2. Wat denkt jouw klant?

Wat geloven je klanten over jouw bedrijf of dienst? Ze hebben bepaalde aannames, verwachtingen, wensen en verlangens.

Door heldere brand drivers (aannames, verwachtingen en verlangens)op te stellen, kan je duidelijke voorbeelden en acties maken die jouw klant overtuigen dat jouw merkbelofte geen gebakken lucht is. Om je te helpen nemen we een potentiële klant van Coolblue als voorbeeld.

Voorbeeld Coolblue-klant

"Ik wil vanavond makkelijk online bestellen"
"Ik heb geen tijd om naar de winkel te gaan, hoe krijg ik mijn product op tijd?"
"Verzendkosten zijn vast hoog"
"Mijn bestelling, komt die wel op tijd aan?"
"Ik wil even kunnen vergelijken tussen producten"
"Wat zijn de voordelen, maar ook de nadelen van product x?"
"Hoe hebben andere het product ervaren"
"Als ik bel met mijn vraag sta ik vast uren in de wacht"

Wat denkt jouw voorbeeld klant (Pietje)?
Denk aan zijn of haar:

- aannames
- wensen
- verlangens

Vind je het lastig? In de volgende e-mail krijg je een extra voorbeeld.