



Interviewplan

[H1 Doel](#)

[H2 Methode](#)

[H3 Geïnterviewden](#)

[H4 Vragenlijst](#)

[Algemene informatie](#)

[Klantreis](#)

[Content](#)

H1 Doel

Het doel van het onderzoek is om door middel van het afnemen van interviews onder de doelgroepprofielen kwalitatieve data te verzamelen om de eerste versie van de customer journey te valideren. In de interviews heb ik een aantal onderwerpen waar ik meer informatie bij de doelgroepprofielen wil ophalen.

- Demografische gegevens
- Ervaringen in de doorlopen fases van de customer journey
- Specifieke vragen gericht op de content (nieuwsbrieven, whitepapers, social media)

H2 Methode

De methode die ik ga toepassen is de interview methode van het DOT Framework. Deze methode valt binnen het framework in het veld onderzoek.

H3 Geïnterviewden

De interviews worden afgenomen bij personen die vallen onder de doelgroepprofielen. Hierbij is rekening gehouden met de sector en DMU types.

- MyShifts - CEO
 - Briggs & Stratton - Marketing manager
 - Jupe by Jackie - Sales manager
-

H4 Vragenlijst

Het interview bestaat uit drie delen: vragen over algemene informatie, vragen over de afgelegde klantreis en specifieke vragen gericht op de content. Bij de algemene vragen is het doel om demografische informatie te achterhalen. De vragen over de klantreis gaan over de verschillende fases in de customer journey en hoe deze zijn verlopen. Dit met als doel om de uitgewerkte customer journey's te valideren. Het laatste deel van het interview zijn content gerichte vragen om onder andere het aanbod op de landingspagina's op de wensen te kunnen afstemmen.

Algemene informatie

1. Wat is uw naam?
2. Bij welk bedrijf bent u actief?
3. Locatie bedrijf?
4. Welke sector is dit bedrijf actief?
5. Wat is uw rol binnen het bedrijf?

Klantreis

Bewustzijn

1. Wat waren uw wensen voordat u op zoek ging naar een bedrijf die een website/app voor u kon realiseren?
2. Hoe heeft u Brik gevonden?
 - Website
 - Netwerk
 - Mail
 - Social media
 - Anders

Overweging

1. Welke stappen heeft u ondernomen om meer over Brik te weten te komen?
2. Hoe bent u in contact gekomen met Brik?

Conversie

1. Welke andere bedrijven zijn overwogen en waarom dan uiteindelijk voor Brik?
2. Waarom heeft u uiteindelijk voor Brik gekozen?

Service

1. Hoe heeft u de service en contactmomenten met Brik ervaren?
2. Wat vindt u goed aan het verloop van het klantcontact?
3. Wat zou u graag anders zien in het klantcontact met Brik?

Loyaliteit

1. Zou u Brik aanraden aan anderen?
2. Aan wie zou u Brik aanraden?

Content

Whitepaper

1. Zou u geïnteresseerd zijn in het downloaden van een whitepaper van Brik en waarom?
2. In welke onderwerpen zou u geïnteresseerd zijn in een whitepaper?

Nieuwsbrief

1. Zou u geïnteresseerd zijn in het aanmelden voor een nieuwsbrief van Brik en waarom?
2. In welke onderwerpen zou u geïnteresseerd zijn in een nieuwsbrief?
3. Hoe vaak zou u een nieuwsbrief van Brik willen hebben (maandelijks, wekelijks)?

Social media

1. Volgt u Brik op social media?
2. Waarom wel of waarom niet?