



# Thomas de Wit

## Scenario

## Verwachtingen

- Leuke spellen
- Overzichtelijk
- Goede prijzen

## Touchpoints

- ★ Touchpoint
- ★ belangrijke Touchpoint
- ★ Zeer belangrijke Touchpoints

## Ideeën voor verbetering

## De oriëntatiefase

Thomas is opzoek naar een spel op steam en maakt eerst een account aan. Dat account moet hij vervolgens verifiëren, zodra dat is gedaan gaat hij de site verkennen.

## De bewustwordingsfase

Eerst kijkt Thomas in de verschillende categorieën die er zijn, maar ook kijkt hij naar de uitgelichte spellen.

## De overwegingsfase

Thomas heeft een spel gevonden en wil kijken wat de reviews zijn, maar hij kan niet overzichtelijk zien wat de reviews zijn en gaat zoeken waar ze staan.

## De beslingsfase

Nu wordt het tijd om af te rekenen. Thomas kiest uit een van de betalingsopties, maar komt er al snel achter dat het lang duurt om de betaling te verwerken.

Enthusiast 

Blij 

Neutraal 

Ontevreden 

Boos 

★ Een post op twitter van steam over aanbieding van spellen

- ★ Online advertenties op de website

☆ mond op mond reclame  
van vrienden over  
spellen.