



HULPVRAGEN BIJ KLANTPIJNPUNTEN

Pijnpunten gaan over alles dat een klant kan irriteren, over alle obstakels die in de weg staan van het halen van je doelen. Pijnpunten omschrijven ook risico's of potentieel slechte resultaten.

De volgende hulpvragen helpen je bij het bedenken van mogelijke klantpijnpunten:

- 1 Hoe denkt jouw klant over het feit dat het hem of haar “te veel kost”?
Te veel tijd, geld of moeite?
- 2 Wat zorgt ervoor dat jouw klant zich slecht voelt? Wat zijn hun frustraties, ongemakken, zaken waar ze hoofdpijn van krijgen?
- 3 Waarin schieten huidige waardeproposities tekort bij je klanten?
Welke eigenschappen missen ze? Zijn er prestatieproblemen waar zij zich aan ergeren?
- 4 Wat zijn de voornaamste problemen en uitdagingen waar je klanten mee worstelen?
- 5 Met welke negatieve sociale consequenties hebben je klanten te maken, of welke vrezen zij? Zijn ze wellicht bang voor machts- of gezichtsverlies?
- 6 Voor welke risico's zijn je klanten bang? Denk aan sociale, financiële of technische risico's.
- 7 Waar liggen je klanten 's nachts wakker van?
- 8 Welke veelvoorkomende fouten maken je klanten?
Gebruiken zij een oplossing op de verkeerde manier?
- 9 Welke barrières zorgen ervoor dat bepaalde waardeproposities niet worden omarmt? Zijn er bijvoorbeeld hoge aanloopkosten of andere obstakels in het spel?