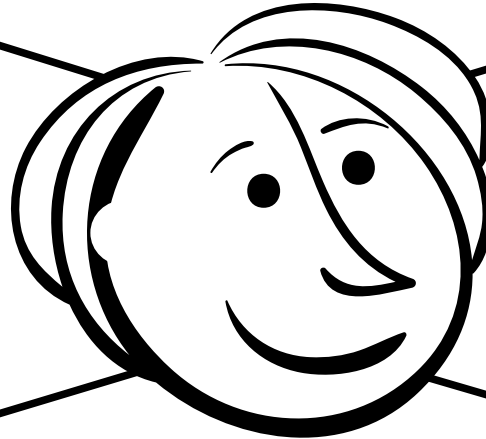


WAT DE KLANT WERKELIJK  
**DENKT EN VOELT**

Wat is echt belangrijk voor haar?  
Wat zijn de belangrijkste zorgen?  
Waar droomt ze van?

WAT DE KLANT  
**HOORT**

Wat zeggen haar vrienden  
of werkgever?  
Welke kanalen zijn invloedrijk?  
In welke mate luistert zij  
hiernaar?



WAT DE KLANT  
**ZIET**

Hoe ziet haar omgeving eruit?  
Door wie wordt zij omringd?  
Wat is haar concurrerende  
aanbod?

WAT DE KLANT  
**ZEGT EN DOET**

Wat zou zij vertellen aan anderen?  
Hoe gedraagt ze zich?  
Welke houding neemt ze aan?

WAT ZIJN HAAR  
**KLACHTEN**

Wat zijn de grootste frustraties van de klant?  
Welke hindernissen ondervindt zij?  
Welke risico's schrikken haar af?

WAT ZIJN HAAR  
**VERWACHTINGEN**

Wat zijn de doelstellingen van de klant?  
Hoe meet zij kwaliteit of succes?  
Wat is haar toekomstvisie?