



Xavier Maesen, Gen X (38-53)



Manager



44 jaar



Samen



Leuven



2 kinderen

Liefde voor technologie

E-mailmarketing

Onlife aankoop na vergelijking

Introvert

Extrovert

Analytisch

Creatief

Loyaal

Disloyaal

Traditioneel

Trendy

“Ik vergelijk op het internet alvorens in de winkel te kopen.”

Doelen

Wil gemakkelijk en snel door de winkel kunnen navigeren; apprecieert alles wat het winkelen sneller maakt

Doet uitgebreid research alvorens iets te kopen (zoekmachines, e-mailmarketing, user-generated content zoals online reviews en social media networks)

Staat open voor gepersonaliseerde emailmarketing (met coupons)

Bepaalt zelf welke data hij wilt delen

Motivaties

Gemak en efficiëntie

Snelle checkout/tijd

Value for money (bewezen prestaties)

Beschikbaarheid technologie

Assortiment

Toegankelijkheid

Luxeproducten/luxesegment

Frustraties

Nieuwe technologie die nog niet goed werkt

Geen mogelijkheid tot snelle checkout of eenvoudige betaalmethodes

Te veel kliks om bij zijn doel te geraken, dingen moeten straight forward zijn met een duidelijke call to action

Adoptie van technologie

Algemeen



Smartphone  
87%



Tablet  
63%



+5u per dag  
15%



Online bankieren  
83%



Online aankopen  
39%



Netflix  
30%



Houding tov AI  
37%

Sociale netwerken: 91%



78%



54%



30%



Xavier Maesen, Gen X (age 38-53)



- Manager
- 44 jaar
- Samen
- Leuven
- 2 kinderen

Ik vergelijk op internet alvorens in de winkel te kopen

### Oriëntatie

Advertenties (print, tv, radio, digital)  
 Vlogs/blogs, reviews, artikelen  
 Merk of retailer website(s)  
 Mobiele apps  
 Sociale media: Instagram, Facebook, Pinterest  
 Word of Mouth  
 Winkels

### Koopbeslissing

Etalage  
 Winkel  
 Winkelbediende  
 Webshop  
 Voice assistant

### Consumptie

Uitpak-ervaring (mooie verpakking)  
 Bel/sms/whatsapp/e-mail met winkelmedewerker / contact center  
 Social media

### Ontstaan/erkennen behoefte

Advertenties (print, tv, radio, digital)  
 Email marketing  
 Sociale media: Facebook, YouTube, Instagram, Pinterest  
 Word of Mouth  
 Winkel

### Vergelijkend onderzoek

Vlogs/blogs, reviews, artikelen  
 (Vergelijkings)website(s)  
 Mobiele apps  
 Sociale media  
 Winkels

### Aankoop

Kassa  
 Winkelbediende

### Post-aankoop evaluatie/sharing

Post-aankoopcommunicatie  
 Productetiketten, instructies (onderhoud, hoe te installeren, etc.)  
 Eerste gebruikservaring  
 Productgebruik in de loop der tijd  
 Productondersteuning  
 Retourbeleid  
 Sociale media

