



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

