



Sarah Jans, Silent Generation (71+)



Pensioen



76 jaar



Weduwe



Gent



3 kinderen

Leest reclameblaadjes

Lokaal winkelen

Volgt de (klein)kinderen via facebook

Introvert

Extrovert

Analytisch

Creatief

Loyaal

Disloyaal

Traditioneel

Trendy

“Het liefste doe ik mijn boodschappen bij de kruidenier om de hoek.”

Doelen

Shopt in een fysieke winkel in de buurt

Hecht waarde aan persoonlijke service

Koopt afentoe via internet met de hulp van (klein)kinderen

Motivaties

Shopt bij merken die ze kent en vertrouwt

Value for money/productkwaliteit

Betrouwbaarheid

Persoonlijke relatie

Frustraties

Weinig bereid om persoonlijke gegevens te delen

Afwezigheid van personeel (wisselend personeel)

Personeel neemt te weinig tijd

Bepaalde toegankelijkheid van het centrum

Adoptie van technologie

Algemeen



Smartphone 52%



Tablet 52%



+5u per dag 4%



Online bankieren 66%



Online aankopen 14%



Netflix 8%



Houding tov AI 28%

Sociale netwerken: 69%



52%



32%



13%



Sarah Janssen, Silent Generation (age 71+)



- Pensioen
- 76 jaar
- Weduwe
- Gent
- 3 kinderen

Het liefst doe ik mijn boodschappen bij de kruidenier om de hoek

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

