



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

