

FACTSHEET GEDOE

Beleving gebruiker	Negatief gevoel, onvrede, geklaag.
Houding gebruiker	Is negatief en zal dit snel en breed delen met anderen. Binding met het product, de dienst of het proces is afwezig.
Energie	Energielek: kost veel energie en levert weinig op.
Loyaliteit	Laag: gebruiker haakt (emotioneel) af en gaat, als dat mogelijk is, op zoek naar waardevollere en eenvoudiger alternatieven.
Markt	Kost veel energie om te verkopen. Eigenlijk gaat dit alleen werken als er sprake is van verplicht gebruik.
Betaalbereidheid	Gebruiker wil eerder geld toe krijgen, omdat hij dit 'moet' gebruiken.
Waarde voor merk/organisatie	Laag: het product levert een negatieve bijdrage aan de opbouw van het merk.
Mogelijkheden/kansen	Vraag je allereerst af of je verder moet gaan. Wat is de bedoeling van het product, de dienst of het proces? Brengt dit het doel van de gebruiker of de bedoeling van de organisatie dichterbij? Zo ja, ga intensief aan de slag om het waardevol en eenvoudig te maken. Je zult overtuigende stappen moeten zetten om cynisme bij huidige gebruikers weg te nemen. Dat is een grote inspanning, maar je zult zien welke voordelen je daarvoor terugkrijgt.
Aandachtspunten	Het zal moeite kosten om medestanders te vinden die energie in het product, de dienst of het proces willen steken. Dat lukt alleen als ze een serieus lonkend perspectief zien. Je kunt overwegen om helemaal opnieuw te beginnen, zodat je niet hoeft te werken met een 'besmet verleden'.

'WAAR DOE IK HET VOOR?'

