

Ik werk voor mezelf

Doe-het-zelf ondernemingsplan

Twee voorbeelden van de opzet van een interview, die gebruikt worden als onderdeel van het marktonderzoek van de case: Computer Service voor Digibeten

Doelgroep:
ZZP ers die aan huis werken.

Wat wil ik te weten komen:

Waarvoor gebruiken ze een computer? Gebruiken ze hem vaak? Hoe afhankelijk zijn ze van hun computer? Hoe snel zou het weer moeten werken na een crash? Maken ze backups en op welke manier? Hebben ze wel eens problemen met de computer? Hoe lossen ze dat op? Zijn ze tevreden over hun leverancier? Wat zouden ze verwachten van een andere computer leverancier? Hebben ze geld over voor service? Hebben ze interesse in cursussen?

Deze informatie wil ik gebruiken om te beoordelen of:

- Deze doelgroep interessant is voor mijn bedrijf
- Als dat zo is: hoe kan ik het beste op hun behoeften inspelen

Gesprek:

1. Dank voor uw tijd. Ik ben me aan het voorbereiden op de start van een nieuwe computer service. Ik heb een aantal vragen over uw pc gebruik. Ik wil u niets verkopen, maar ben erg blij met de informatie. Ik zal deze informatie gebruiken om het aanbod van mijn bedrijf zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de behoeften van klanten. Mag ik beginnen met mijn vragen, of is er nog iets wat u eerst zou willen weten?
2. waarvoor gebruikt u de computer?
 - a. wat doet u er concreet mee?
 - b. welke programma's gebruikt u daarvoor?
 - c. Welke computer gebruikt u; een gewone of een Apple computer?
3. hoe vaak gebruikt u de computer?
 - a. dagelijks een halfuur – dagelijks een paar uur – dagelijks bijna de hele dag – anders:
4. Heeft u meerdere computers?

Zo ja: maakt u gebruik van een netwerk waarin ze onderling met elkaar zijn verbonden?
5. hoe afhankelijk ben u van de computer in uw bedrijfsvoering?
6. Zou het u werk of omzet kosten als uw computer het niet doet?
7. Maakt u backups?
 - a. Zo ja: dagelijks/ wekelijks/ wisselend/ anders:
 - b. Met een harde schijf, online of in de cloud?
8. heeft u wel eens problemen met uw computer?
 - a. wat voor soort problemen?
 - b. lost u die zelf op?
 - c. haalt u er wel eens iemand bij om problemen op te lossen?
 - d. is dat een betaald iemand, of een vriend/ kennis/familielid
 - e. bent u tevreden over de manier waarop deze de problemen oplost?
9. heeft u nog contact met de winkel/leverancier van uw computer?
 - a. voor service?
 - b. voor vragen?
 - c. bij reparaties?
 - d. Zo ja: bent u tevreden over dat contact?
 - e. Zou u een nieuwe computer weer bij deze winkel/ leverancier kopen?
10. Als u een nieuwe leverancier zou kiezen, wat zou u belangrijk vinden?
 - a. Prijs
 - b. Aandacht en advies
 - c. Komen installeren
 - d. Bereikbaarheid bij problemen via mail, chat of telefoon

Ik werk voor mezelf

Doe-het-zelf ondernemingsplan



Twee voorbeelden van de opzet van een interview, die gebruikt worden als onderdeel van het marktonderzoek van de case: Computer Service voor Digibeten

- e. Online ondersteuning
- f. Servicecontract
- g. Zou u bereid zijn een hogere prijs te betalen als de leverancier aan al uw –aanvullende- behoeften voldoet?
- h. Nee (0%) iets meer (10%), meer (20-30%) veel meer (als het maar goed is!)
- i. Of zou u liever een normale (scherpe) prijs voor de computer betalen en daarnaast apart voor extra diensten betalen?

Nog twee onderwerpen:

11. Zou u het prettig vinden om een vast adres te hebben waar u voor vragen/ problemen/ service terecht kunt?
 - a. Vindt u een vast servicecontract prettig
 - i. Met 1 x per jaar computer onderhoud (updates, geheugen opschonen, instellingen controleren)
 - ii. En dan korting op vragen/reparaties/aansluiten apparaten op netwerk
 - iii. Wat zou voor u een aanvaardbare prijs voor deze dienst zijn:
 - iv. Max € 155,- per jaar max € 250,- per jaar max € 350,- per jaar
 - b. Vindt u het prettig om alleen als er een probleem is te kunnen bellen, chatten of mailen?
 - c. Heeft u een voorkeur tussen bellen, chatten of mailen bij problemen?
 - d. Vindt u het prettig als ik bij problemen zou kunnen inloggen op uw computer en dan op afstand –online- het probleem oplossen?
12. Zou u behoefte hebben aan cursussen op computer gebied?
 - a. zo ja: op welk gebied? Bijvoorbeeld gebruik van social media voor uw bedrijf, Excel of online trainingen maken?
13. Zijn er nog vragen die u mij zou willen stellen, of wilt u nog iets anders over dit onderwerp kwijt?

Mag ik u over mijn bedrijf informeren als ik straks gestart ben?

Mag ik u hartelijk danken voor uw moeite en tijd!

Ik werk voor mezelf

Doe-het-zelf ondernemingsplan

Twee voorbeelden van de opzet van een interview, die gebruikt worden als onderdeel van het marktonderzoek van de case: Computer Service voor Digibeten

Doelgroep:

Senioren in luxe seniorenappartementen.

Wat wil ik te weten komen:

Hebben ze een computer? Waarvoor gebruiken ze een computer? Gebruiken ze hem vaak?

Hebben ze wel eens problemen met de computer? Hoe lossen ze dat op? Zijn ze tevreden over hun leverancier? Wat zouden ze verwachten van een andere computer leverancier?

Hebben ze geld over voor service? Hebben ze interesse in cursussen?

Deze informatie wil ik gebruiken om te beoordelen of:

- Deze doelgroep interessant is voor mijn bedrijf
- Als dat zo is: hoe kan ik het beste op hun behoeften inspelen

Gesprek:

14. Dank voor uw tijd. Ik ben me aan het voorbereiden op de start van een bedrijf voor computer service. Ik heb een aantal vragen over uw computer gebruik. Ik wil u niets verkopen, maar ben erg blij met de informatie. Ik zal deze informatie gebruiken om het aanbod van mijn bedrijf zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de behoeften van klanten. Mag ik beginnen met mijn vragen, of is er nog iets wat u eerst zou willen weten?

15. Heeft u een computer?

Zo nee:

- a. gebruikt u er wel eens een?
- b. Waarvoor gebruikt u die dan?
- c. Zo nee: zou u er zelf een willen hebben?
- d. Heeft u een beeld van wat u –over de winkel of leverancier- prettig zou vinden bij de aankoop?
- e. Misschien nog wat doorvragen, anders gesprek afronden

Zo ja:

16. waarvoor gebruikt u de computer?

- a. wat doet u er concreet mee?
- b. weet u welke programma's u daarvoor gebruikt?
- c. Zijn er zaken die u zou willen kunnen maar waar u tegen op ziet en dus niet doet?

17. Heeft u een Apple computer of een gewone computer?

18. hoe vaak gebruikt u de computer?

- a. dagelijks – wekelijks- soms

19. heeft u wel eens problemen met uw computer?

- a. wat voor soort problemen?
- b. lost u die zelf op?
- c. haalt u er wel eens iemand bij om problemen op te lossen?
- d. heeft u online hulp bij problemen vanuit de leverancier?
- e. is dat een betaald iemand, of een vriend/ kennis/familielid
- f. bent u tevreden over de manier waarop deze de problemen oplost?

20. heeft u nog contact met de winkel/leverancier van uw computer?

- a. voor service?
- b. voor vragen?
- c. bij reparaties?
- d. Zo ja: bent u tevreden over dat contact?
- e. Zou u een nieuwe computer weer bij deze winkel/ leverancier kopen?

21. Als u een nieuwe leverancier zou kiezen, wat zou u belangrijk vinden?

- a. Prijs
- b. Aandacht en advies
- c. Komen installeren

Ik werk voor mezelf

Doe-het-zelf ondernemingsplan



Twee voorbeelden van de opzet van een interview, die gebruikt worden als onderdeel van het marktonderzoek van de case: Computer Service voor Digibeten

- d. Bereikbaarheid bij problemen via mail, chat of telefoon
- e. Online ondersteuning
- f. Servicecontract
- g. Zou u bereid zijn een hogere prijs te betalen als de leverancier aan al uw –aanvullende- behoeften voldoet?
- h. Nee (0%) iets meer (10%), meer (20-30%) veel meer (als het maar goed is!)
- i. Of zou u liever een normale (scherpe) prijs voor de pc betalen en daarnaast apart voor extra diensten betalen?

Nog twee onderwerpen:

22. Zou u het prettig vinden om een vast adres te hebben waar u voor vragen/ problemen/ service terecht kunt?

- a. Vindt u een vast servicecontract prettig
 - i. Met 1 x per jaar computer onderhoud (updates, geheugen opschonen, instellingen controleren)
 - ii. En dan korting op vragen/reparaties/aansluiten apparaten op netwerk
 - iii. Wat zou voor u een aanvaardbare prijs voor deze dienst zijn:
 - iv. Max € 75,- per jaar, max € 125,- p. j., max € 175,- per j., max. € 200,- per jaar?
- b. Vindt u het prettig om alleen als er een probleem is te kunnen bellen, chatten of mailen?
- c. Heeft u een voorkeur tussen bellen, chatten of mailen bij problemen?
- d. Vindt u het prettig als ik bij problemen zou kunnen inloggen op uw computer en dan op online –het probleem oplossen?

23. Zou u behoefte hebben aan cursussen op computer gebied?

- a. zo ja: op welk gebied? Bijvoorbeeld mailen, social media, digitaal bankieren, zoeken op internet?

24. Zijn er nog vragen die u mij zou willen stellen, of wilt u nog iets anders over dit onderwerp kwijt?

Mag ik u over mijn bedrijf informeren als ik straks gestart ben?

Mag ik u hartelijk danken voor uw moeite en tijd!