



Marketingpsychologie & Beïnvloedingstechnieken

Wendy Oude Veldhuis



De aubergine tajine



Wendy Oude Veldhuis

Trainingen marketingstrategie,
marketingpsychologie en
beïnvloedingstechnieken



Eigenaar Bureau Snugger
Marketingstrateeg
Beïnvloedingspsycholoog sr.



deVolkskrant

rtl**nieuws**

libelle

Frankwatching
online trends, tips & tricks



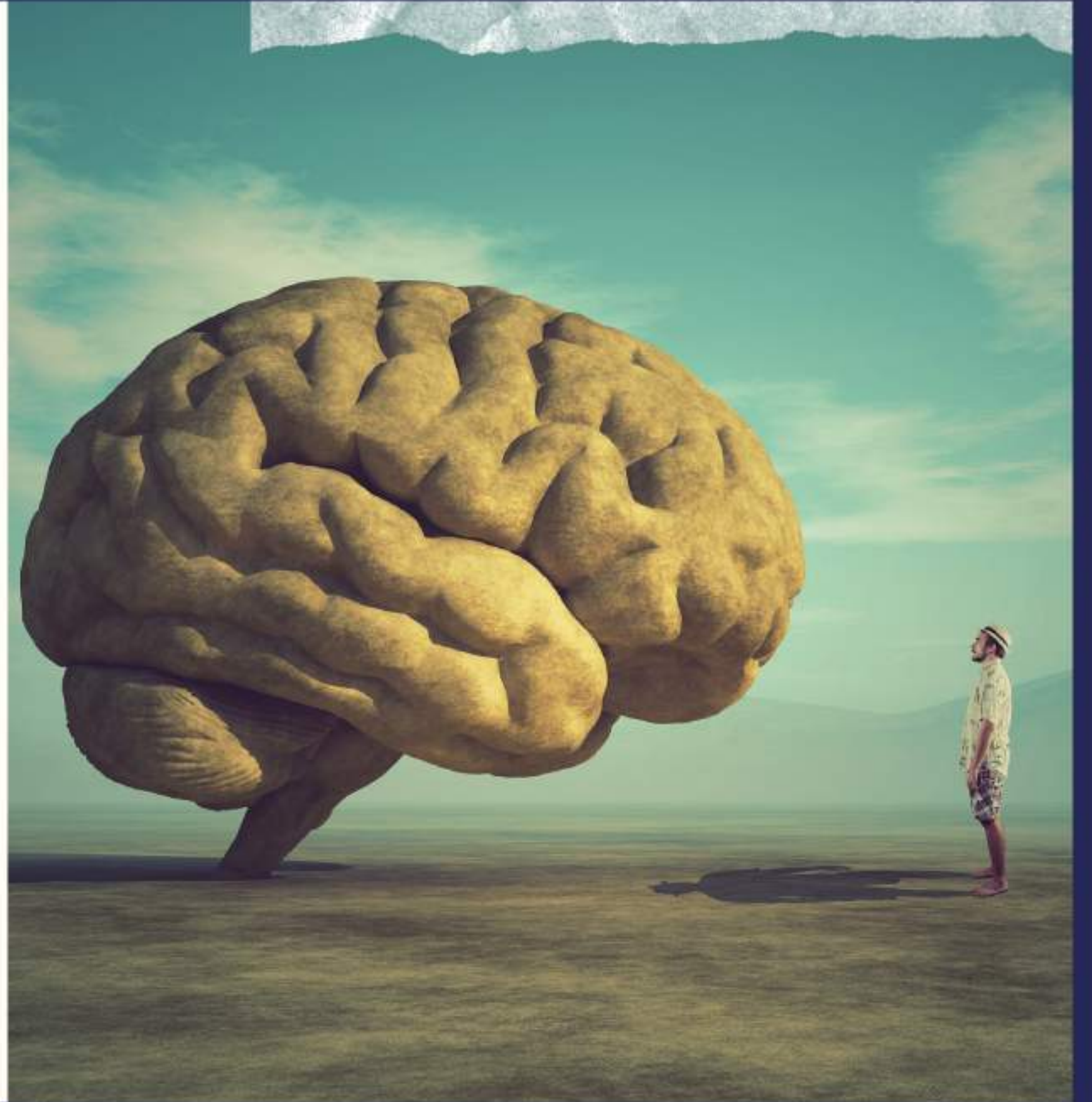
M! Marketingfacts
MARKETING, TECHNOLOGY & DESIGN

Adformatie

V!VA

Wat denk jij?

We nemen voor% beslissingen
op basis van emotie



Het reptielenbrein

De hagedis in jou en mij

Het bonkende geluid op zolder
leert jou wat 'jouw' hagedis het liefste doet





Het zoogdierenbrein

Wat zou de holbewoner doen?

Emoties, motivatie en sociaal gedrag
zijn hier verankerd

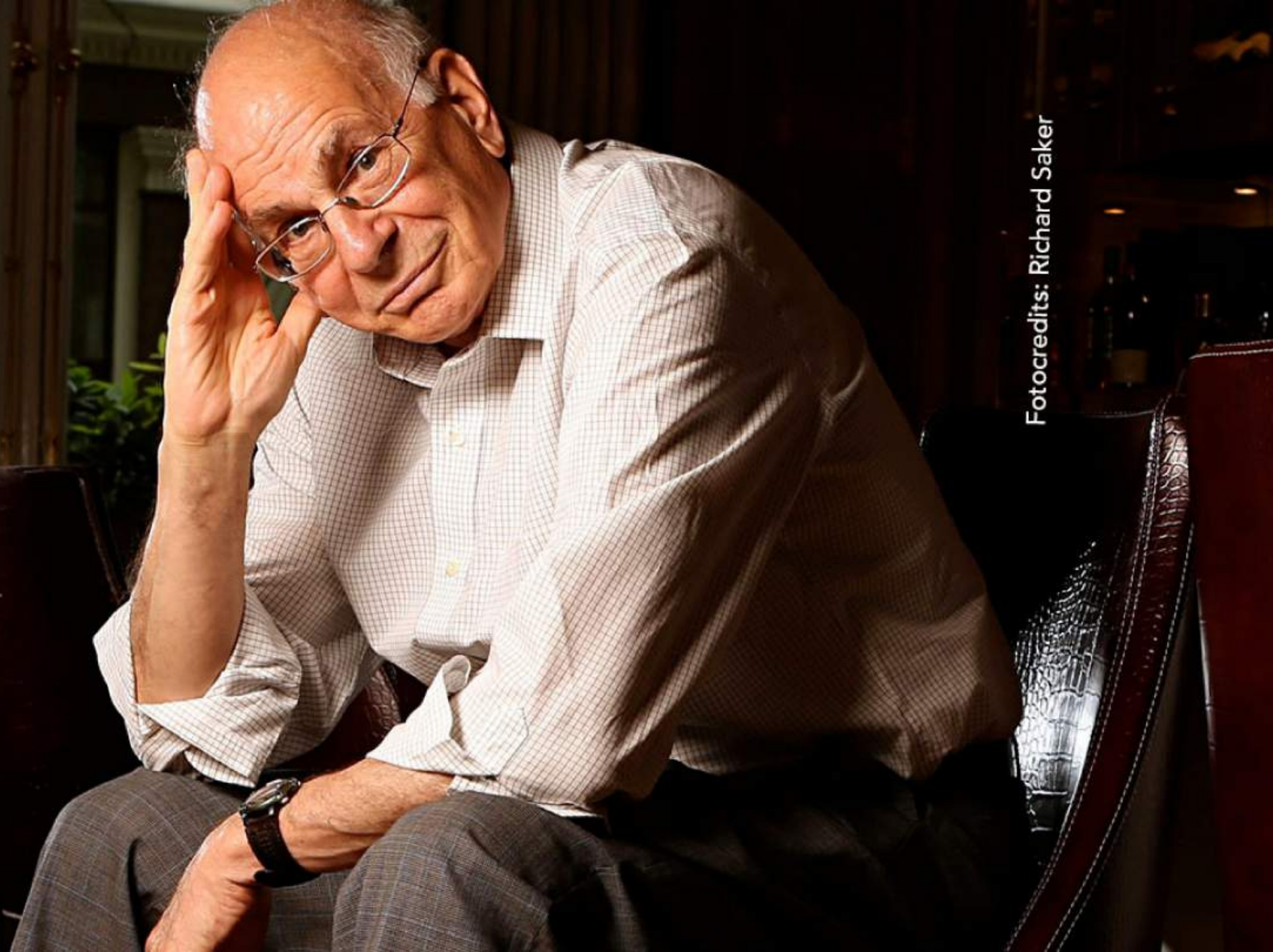


Het mensengereinig

Bedenkt achteraf

Taal en ratio zijn bewust,
maar kunnen niet uitleggen wat er in de
andere breinen gebeurt





Systeem 1





Systeem 2

$$3 \times 561 =$$

System 1

- Onbewust
- Supersnel
- Automatisch
- Zonder inspanning
- Doet suggesties
- Systeemfouten (biases)

System 2

- Bewust
- Traag
- In sluimerstand
- Veel inspanning
- Lost problemen op
- Heeft het laatste woord



System 1



System 2



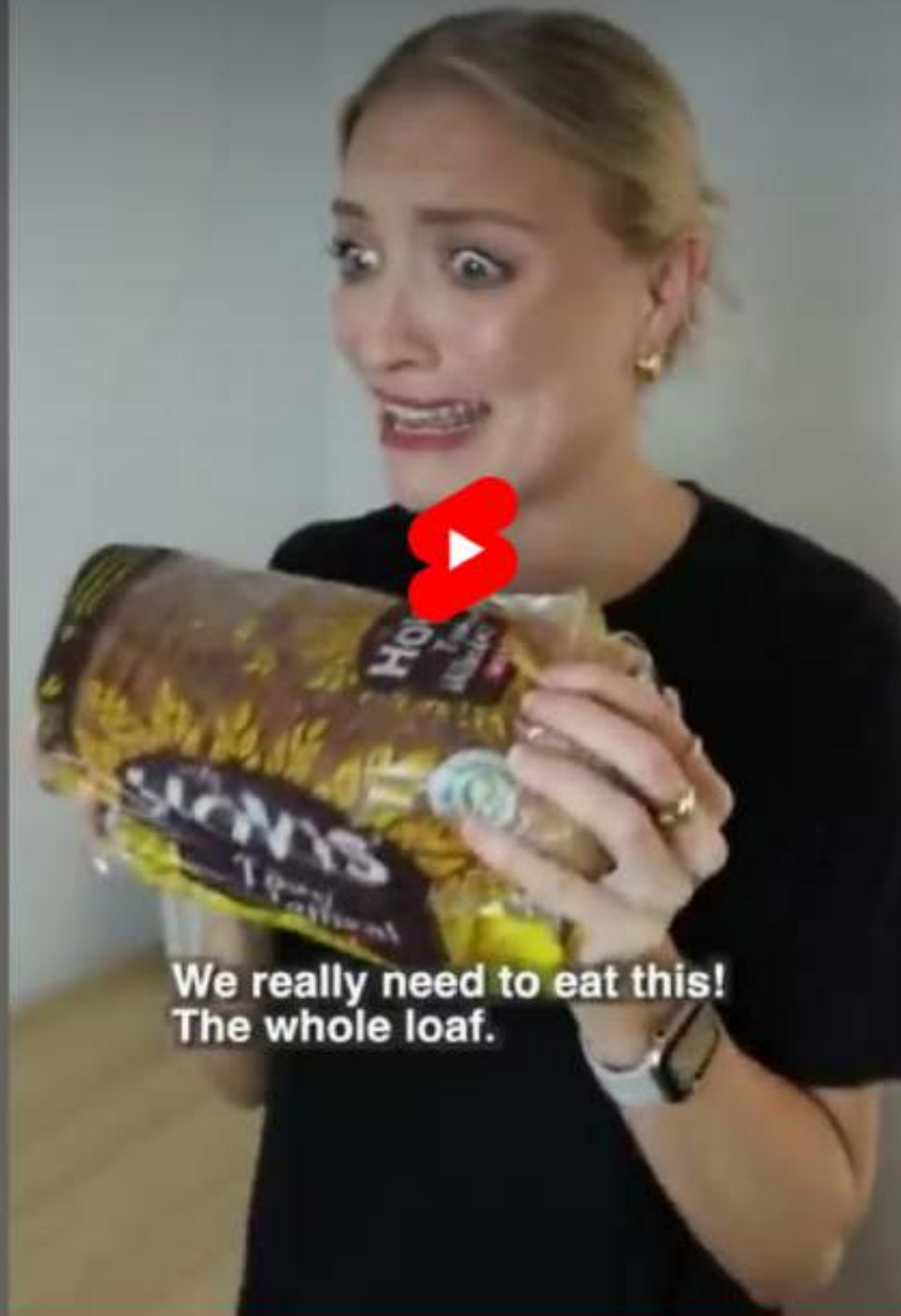
Getting in from a nightout.



Hayley Morris



MY STOMACH



We really need to eat this!
The whole loaf.



Hoe
ontstaat
gedrag?



SNUGGER

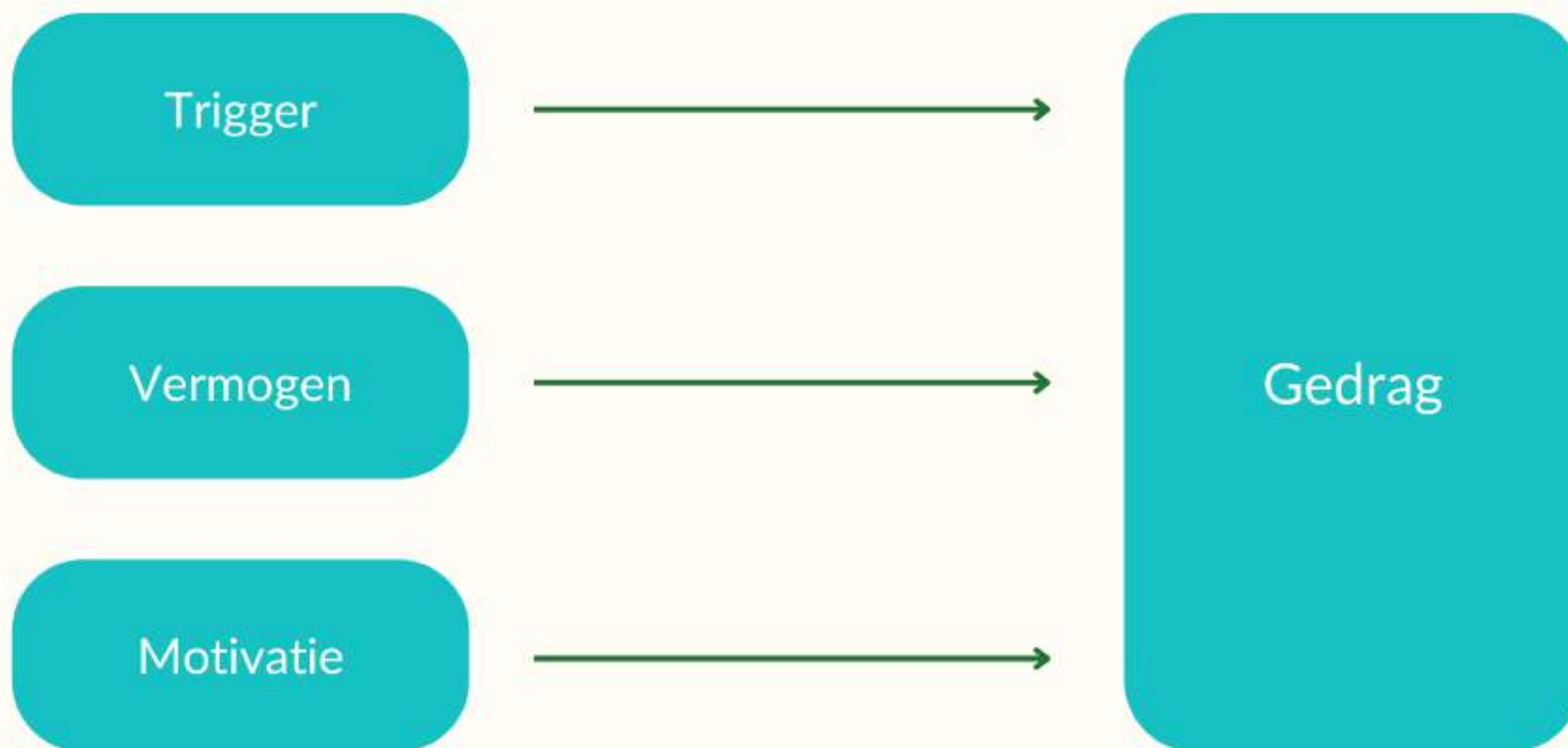
Kennis

Houding

Gedrag



We wéten wel dat
dit waarschijnlijk
niet eerlijk
en duurzaam
wordt geproduceerd...



BJ Fogg - Behavior Model

Trigger



Gedrag

**Koop je fairtrade
cadeautje hier**



Vermogen



Gedrag





Motivatie



Gedrag



Aan de slag met beïnvloedingstechnieken



Hoe ethisch
verantwoord
zijn deze
technieken?

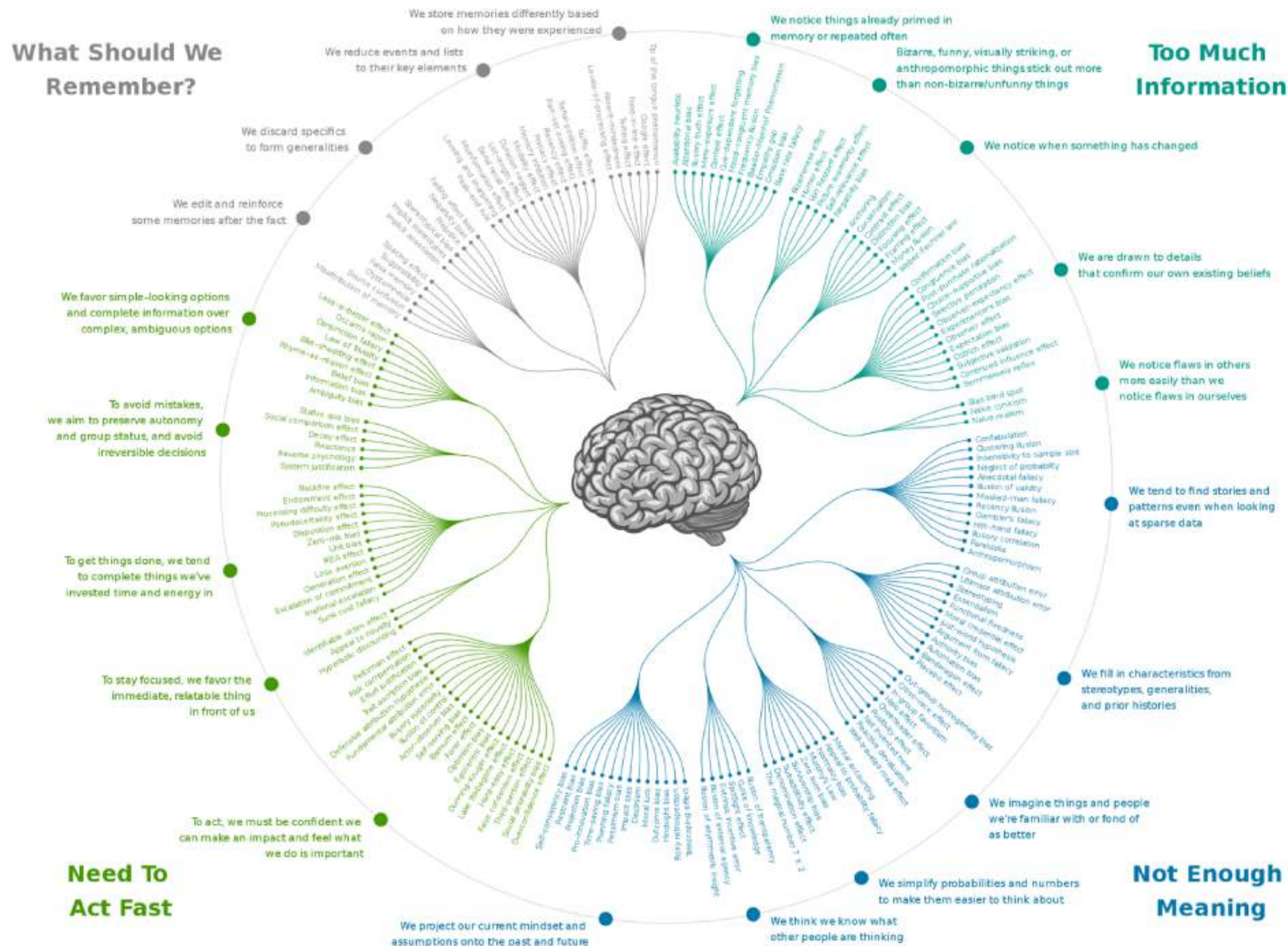


Checks

- Is het waar?
- Zou je het je moeder zo verkopen?
- Word je klant er beter van?



THE COGNITIVE BIAS CODEX

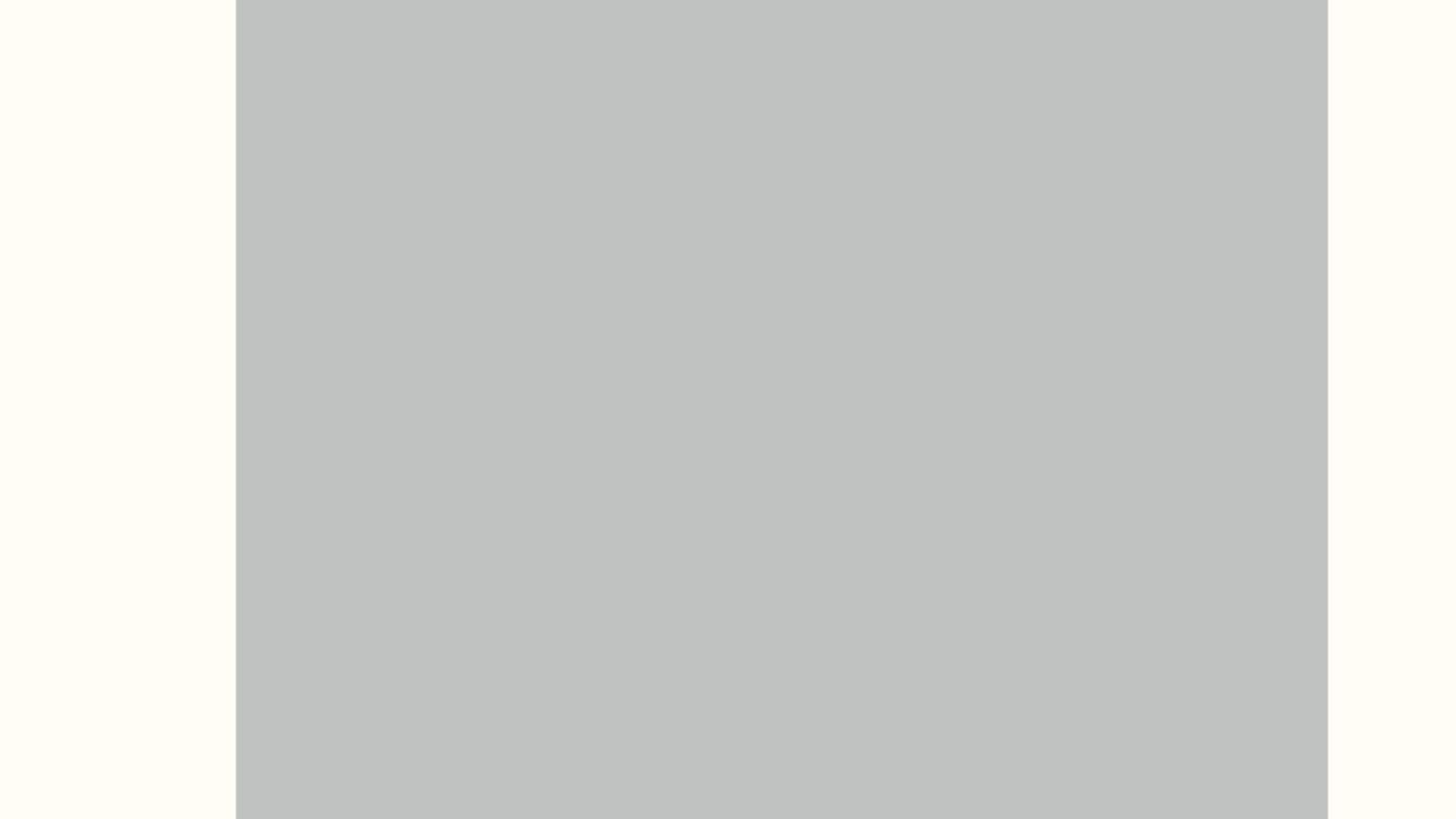




Social proof

In de groep overleven we







Social proof

- In een groep overleven we
- Wat doe jij aan?
- Nemen we ook een voorgerecht?
- Handdoeken hergebruiken
35% - 44% - 49%

Reviews

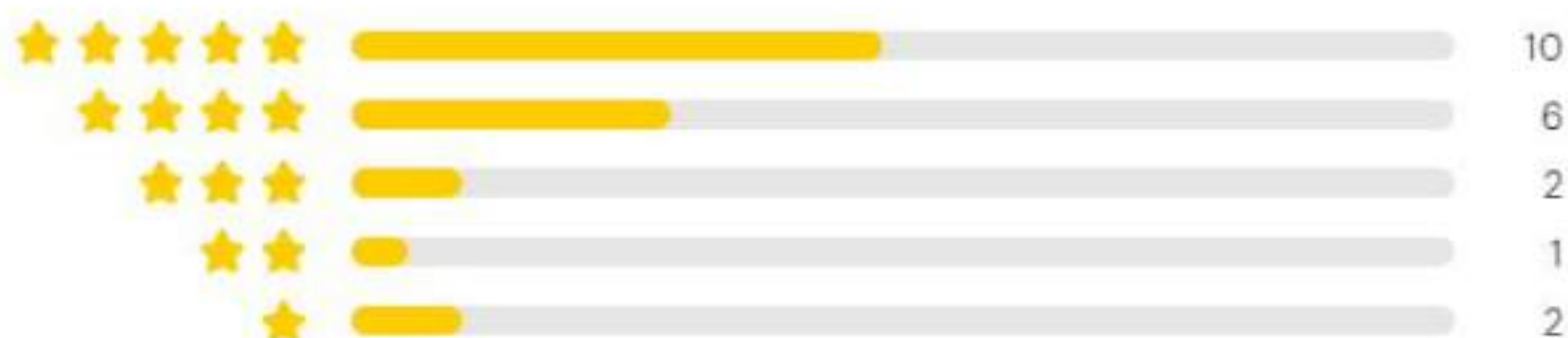
[Schrijf een review](#)

4.0

van de 5



Aantal reviews: 21



Sorteer op: Meest behulpzame

★★★★★ betrokkenheid

Vriesdea | Bilthoven | 17 januari 2015

✓ Ik raad dit product aan

+ Toegankelijk

+ Inspirerend

+ Praktisch toepasbaar

Zo pas je het toe

- Reviews
- Gebruik zinnen die duiden op groepen
- Gebruik het woord 'ook'
- Deel verhalen van klanten
- Laat zien hoeveel mensen aansluiten
- Dichtbij is key: 'mensen in deze kamer'



Wereldwinkel Groningen heeft een verrassend aanbod unieke, net-even-anders producten die vaak handgemaakt zijn en ingekocht volgens de fair trade normen.

Je kunt bij ons ook terecht voor grootverpakkingen thee en koffie, en cadeaupakketten.



BYAF techniek

Met één zin uit de
weerstand

But You Are Free

Sorry mevrouw/meneer, zou u mij wat munten willen geven voor de bus alstublieft?

Sorry mevrouw/meneer, zou u mij wat munten willen geven voor de bus alstublieft? Het staat u vrij om te geven.



But You Are Free

Sorry mevrouw/meneer, zou u mij wat munten willen geven voor de bus alstublieft? **\$ 1,92**

Sorry mevrouw/meneer, zou u mij wat munten willen geven voor de bus alstublieft? Het staat u vrij om te geven. **\$ 19,76**



Autonomie = lekker

- Zelf doen
- Autonomie & vrijheid geven controle
- Mannen en kinderen reageren sterker
- Benadruk de keuzevrijheid
- Maar het staat je vrij
- De keuze is aan jou
- Jij mag kiezen



But You Are Free!

Autoriteit

- Dokters in witte jassen
- Het opperhoofd heeft gelijk
- 20% meer afspraken door receptioniste



Zo pas je het toe

- Vertel over je expertstatus
- Opleidingen/certificaten
- Ervaring
- Zet BN-ers en experts in
- Prijzen/nominaties/awards
- Bijzondere projecten
- Wordt gastspreker/gastblogger
- Kom in de pers



Eigen experiment

Theehuis de Bosrank

Welke keuze maak je op deze menukaart?

N = 52

Techniek: Autoriteit

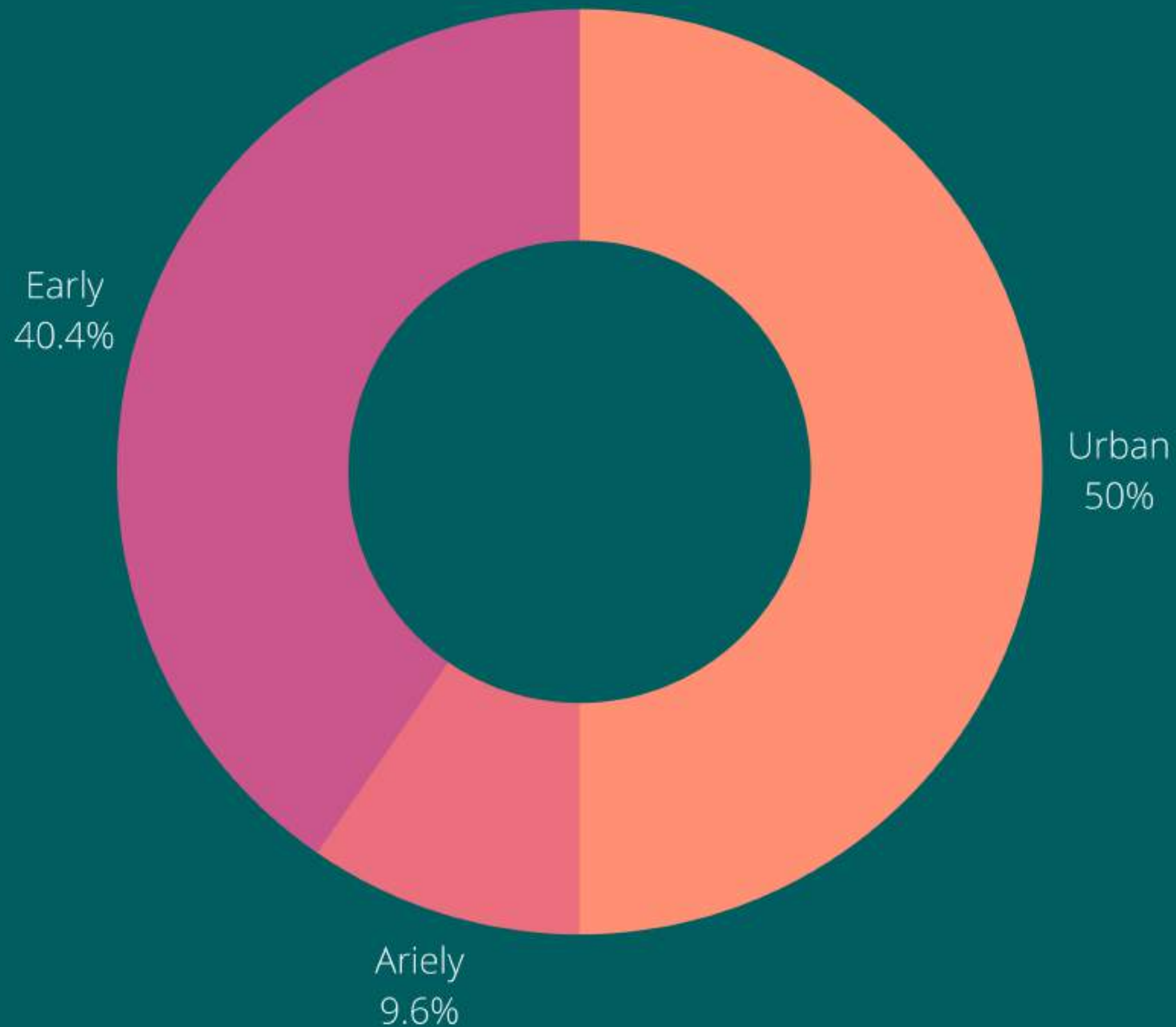
Onze theesoorten

Urban tea	1,85
-----------	------

Ariely tea	1,85
------------	------

Early tea	1,85
-----------	------

Resultaat Controlegroep





Ja maar...
Ik wil meer
Ariely tea
verkopen



Experiment 1

Autoriteit: Linda de Mol

Onze theesoorten

Urban tea 1,85

Ariely tea 1,85

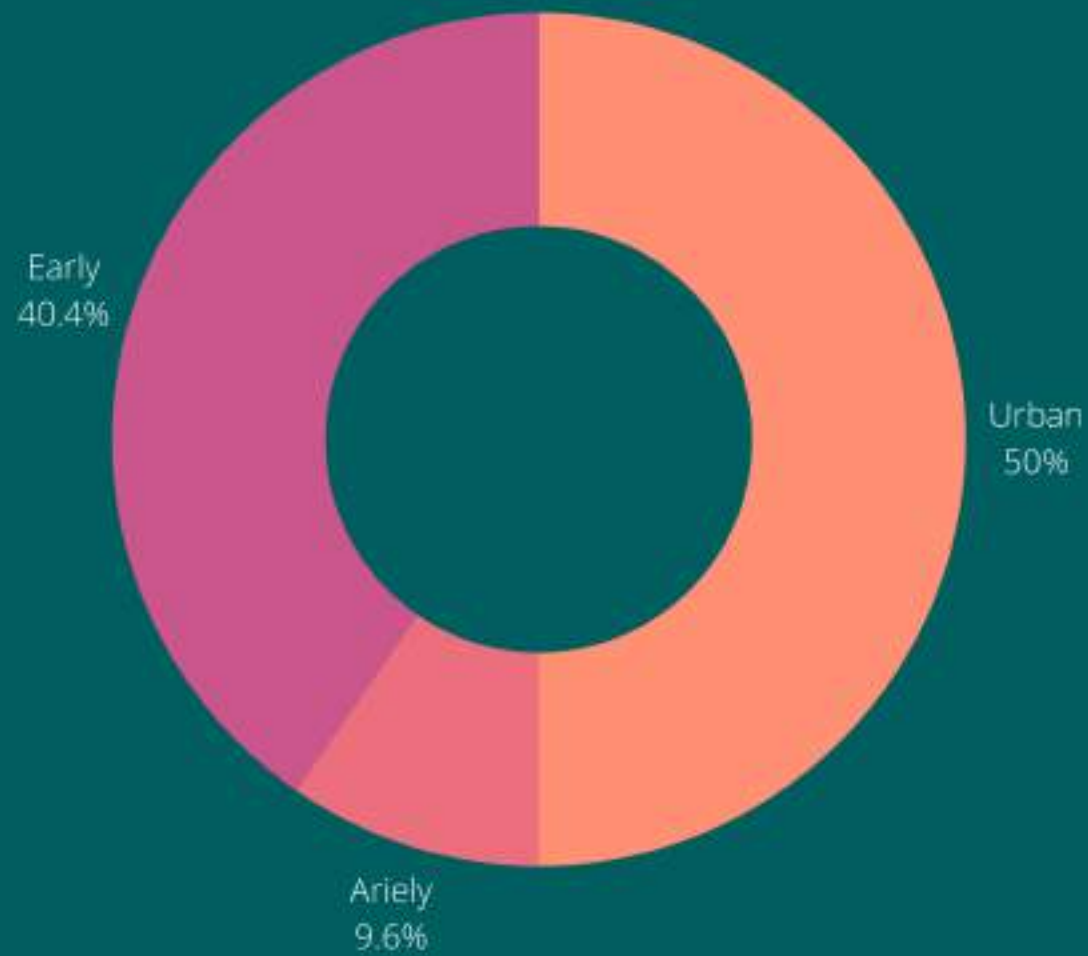


De favoriet van
Linda de Mol

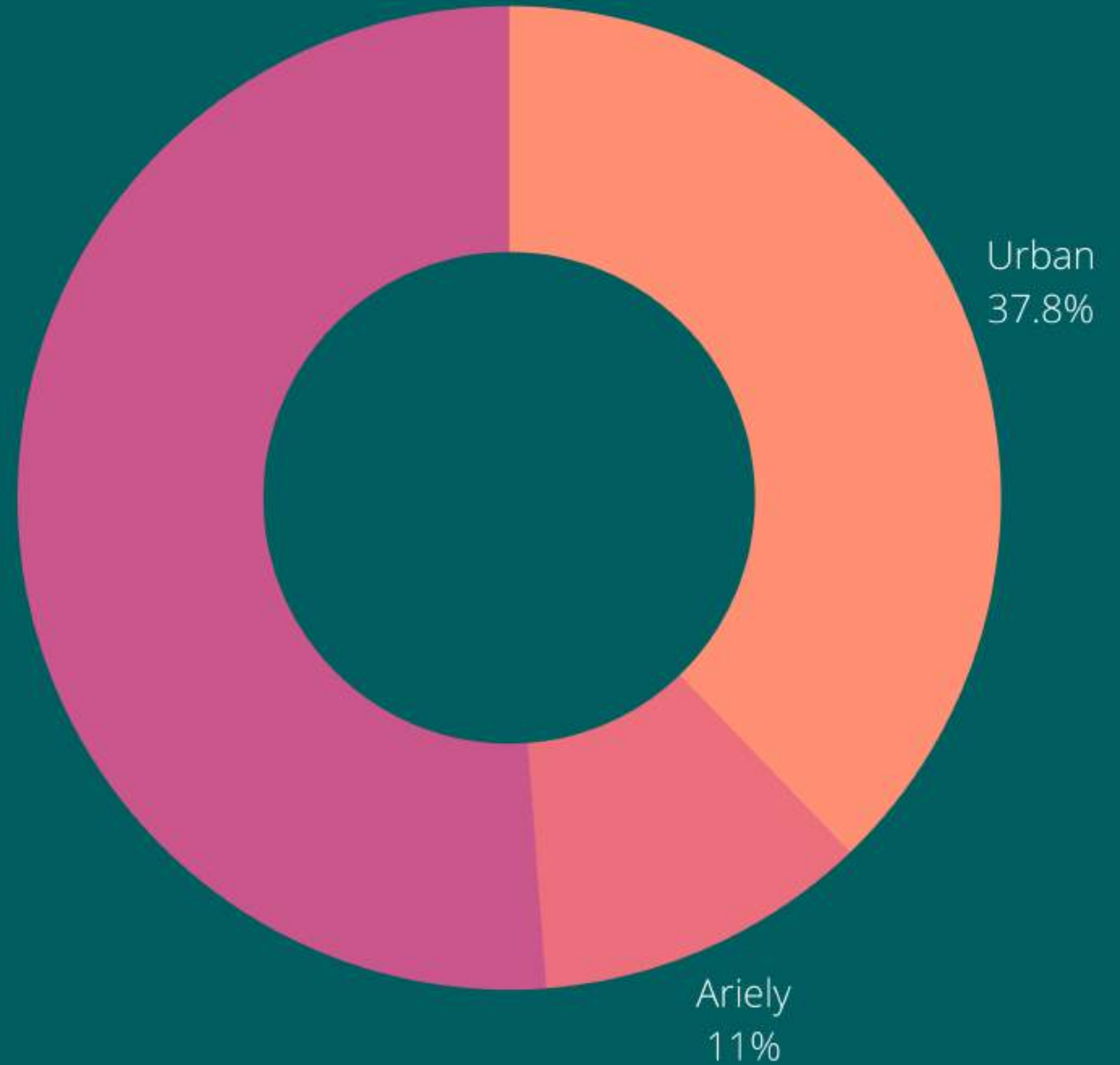
Early tea 1,85

Resultaat Experiment 1

Controlegroep



Early
51.2%



Experiment 2

Autoriteit: Linda de Mol

Onze theesoorten

Urban tea

1,85

Thee met een fijne smaak die perfect is voor een korte pauze

Ariely tea

1,85

Heerlijke thee voor een rustmoment én de favoriet van Linda de Mol

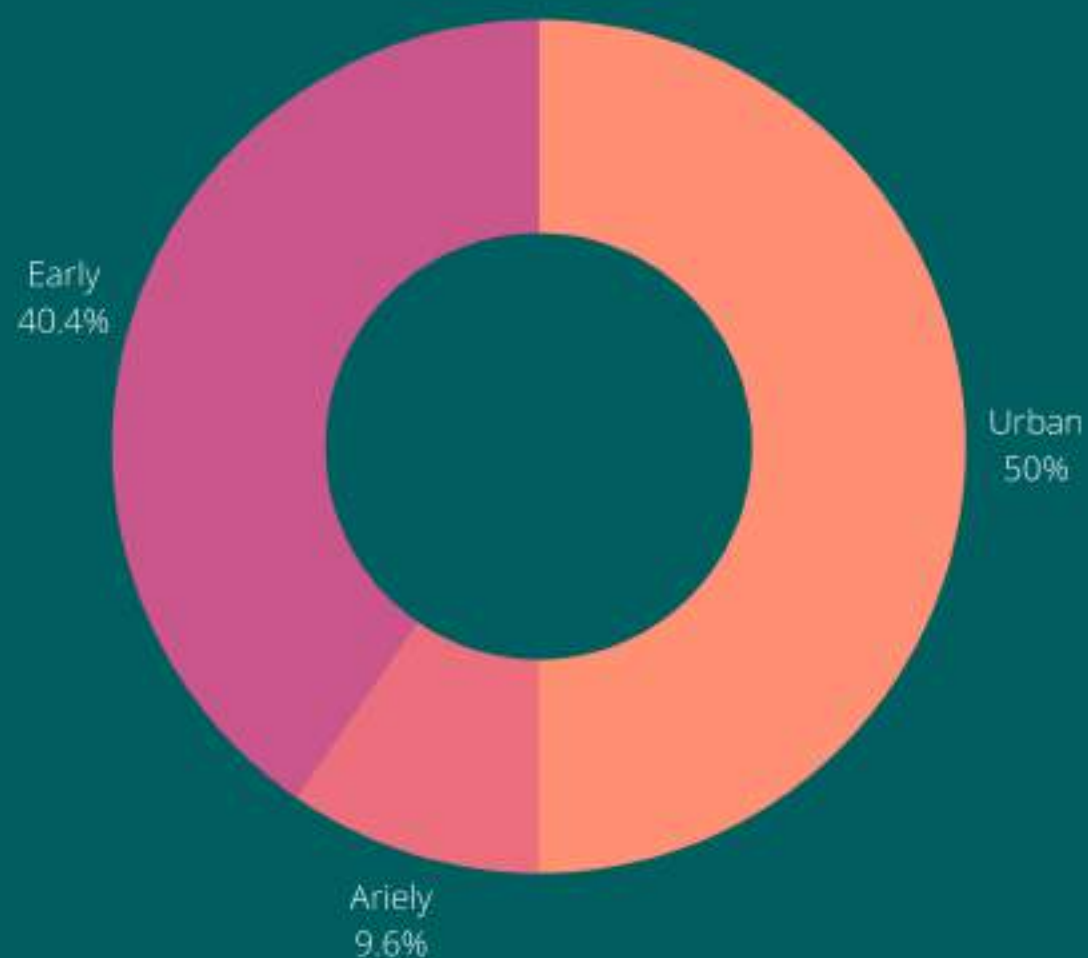
Early tea

1,85

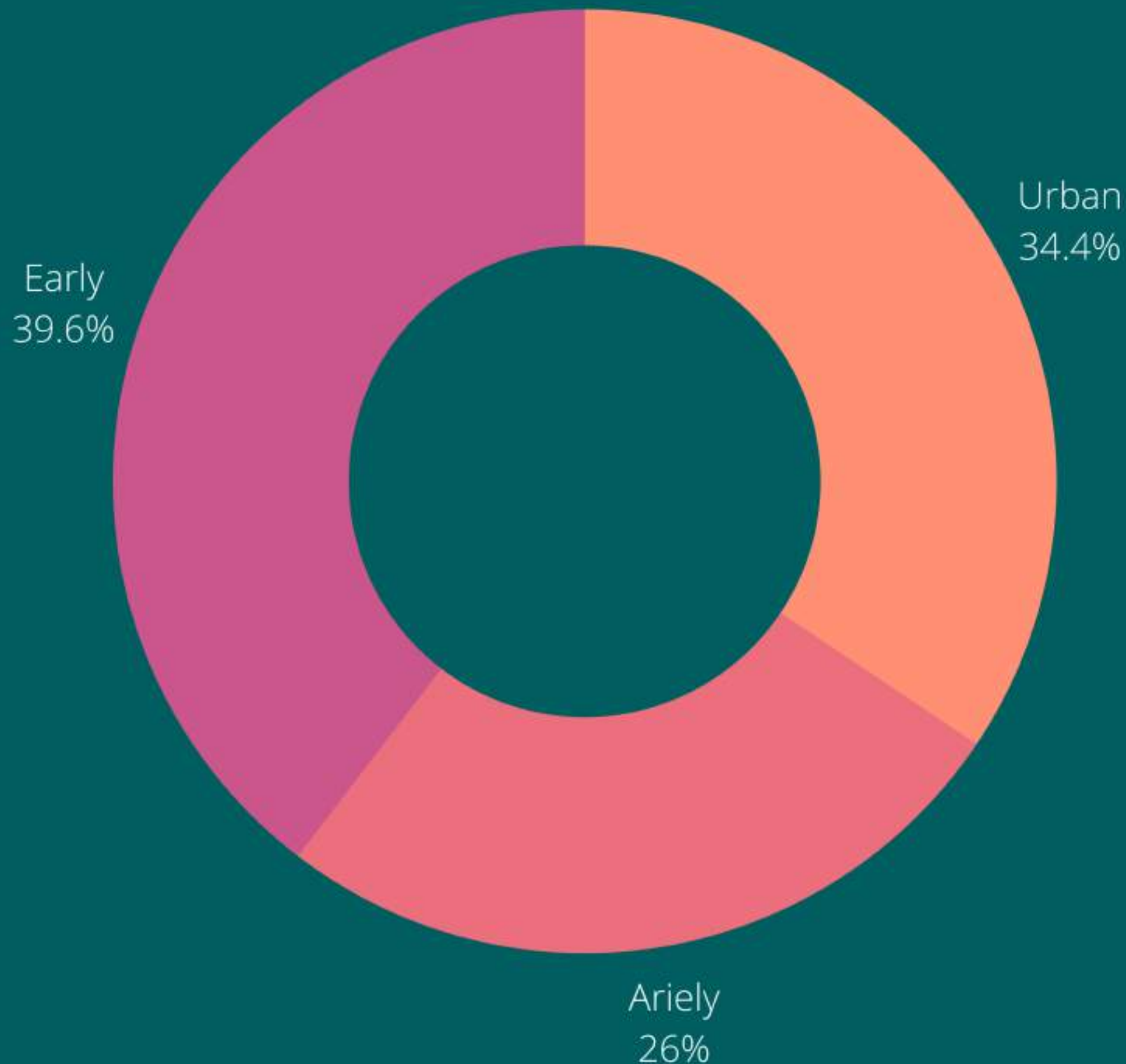
Met deze lekkere thee pak je een heerlijk comfortabel moment

Resultaat Experiment 2

Controlegroep



Early
39.6%



Experiment 3

Autoriteit: Jaartal

Onze theesoorten

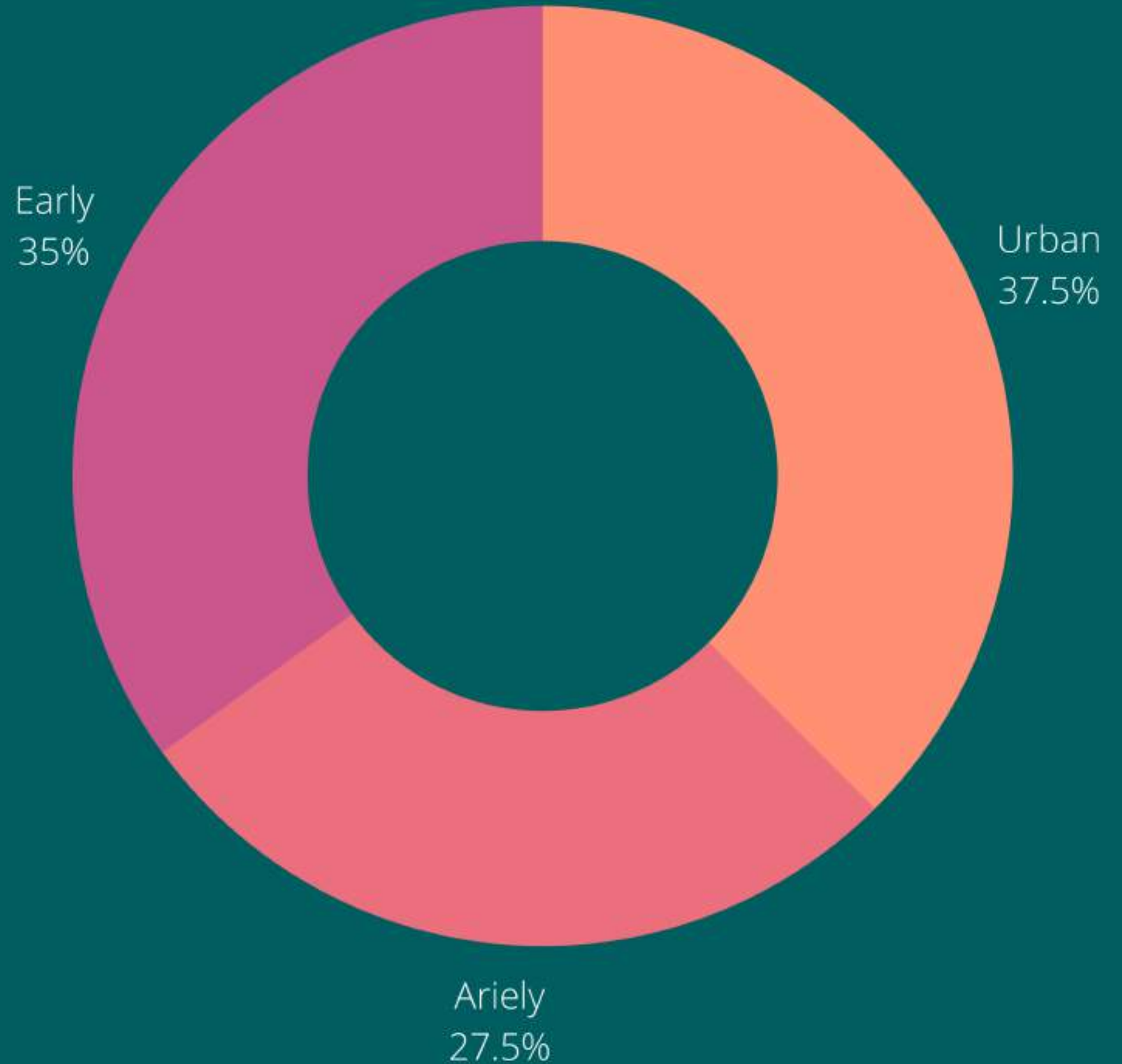
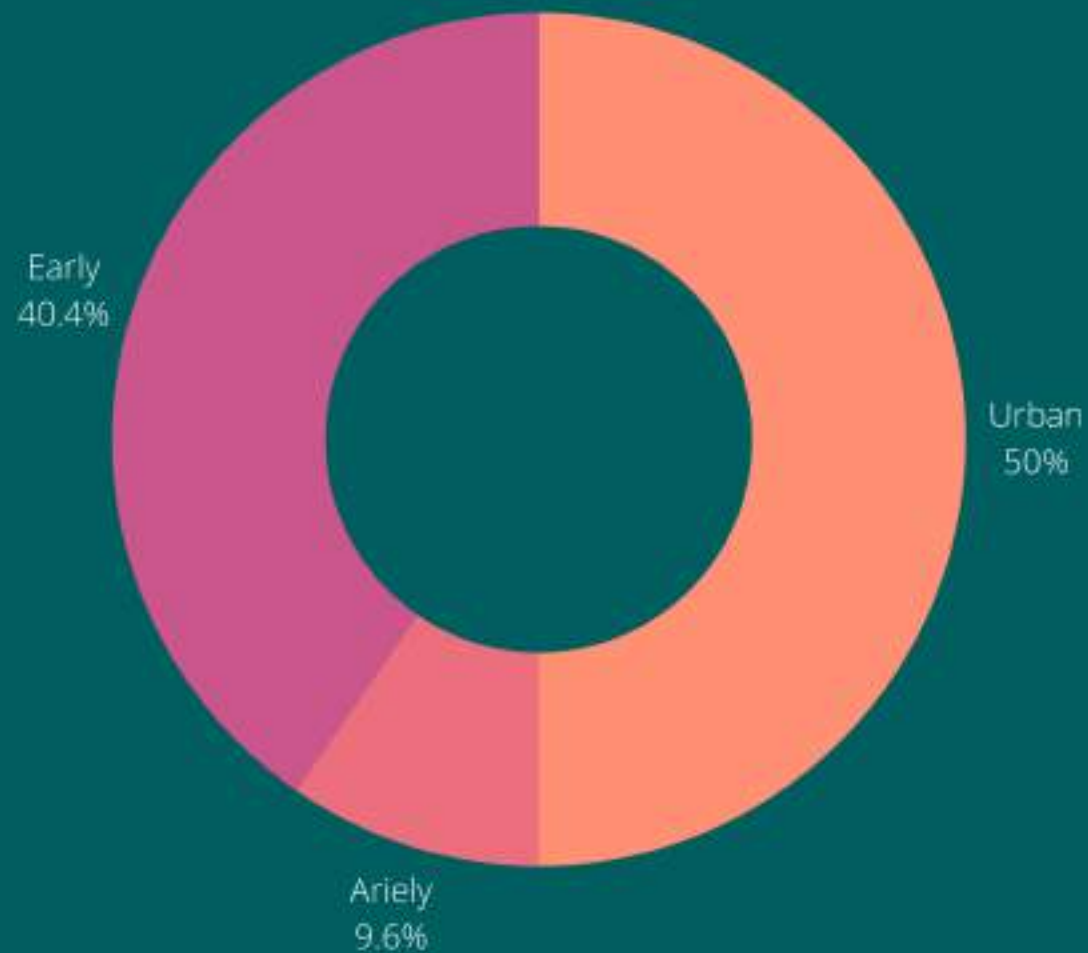
Urban tea	1,85
-----------	------

Ariely tea	1,85
Sinds 1870	

Early tea	1,85
-----------	------

Resultaat Experiment 3

Controlegroep



Experiment 4

Autoriteit: Expertstatus

Onze theesoorten

Urban tea 1,85

Ariely tea 1,85

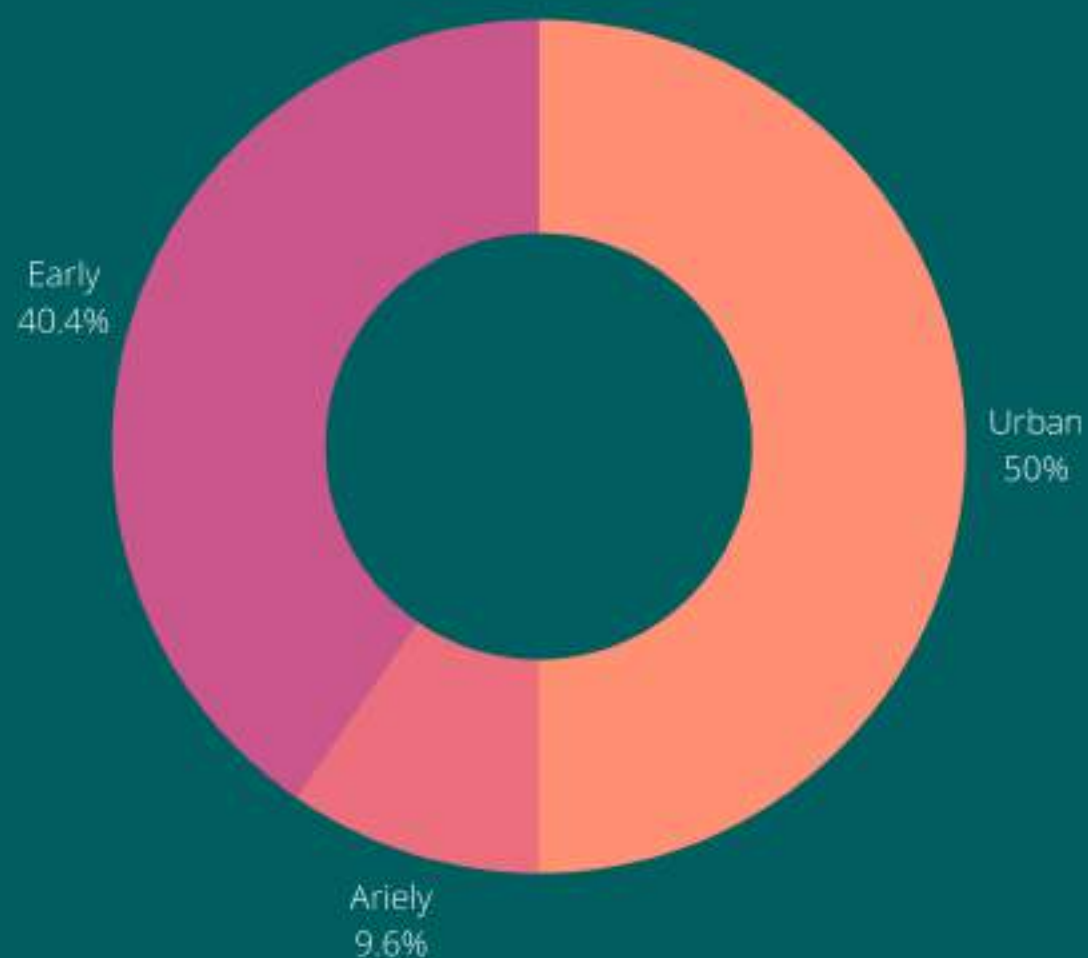


Beste beoordeeld
door de consumentenbond

Early tea 1,85

Resultaat Experiment 4

Controlegroep

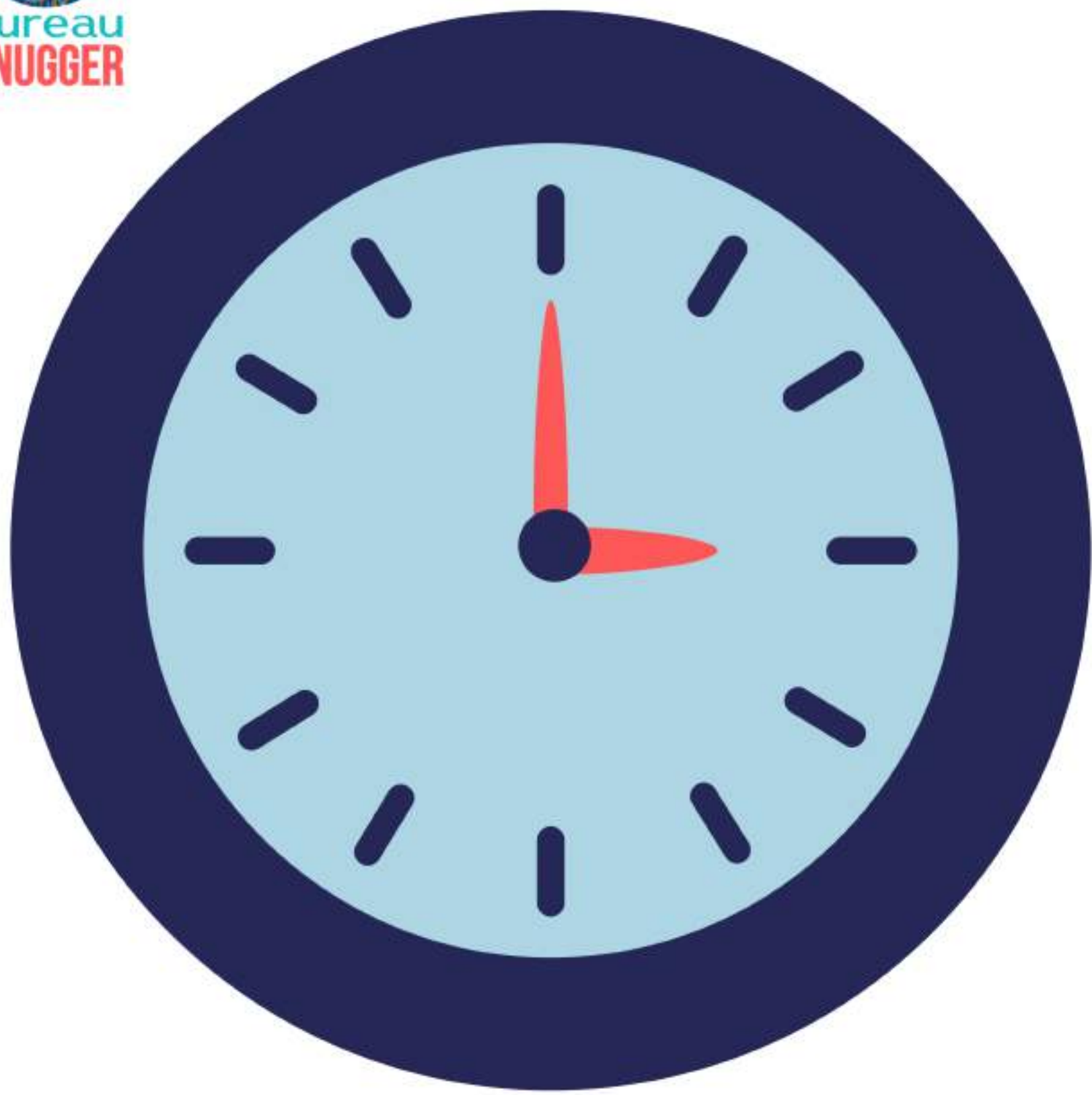


Early
38.2%

Urban
23.6%

Ariely
38.2%

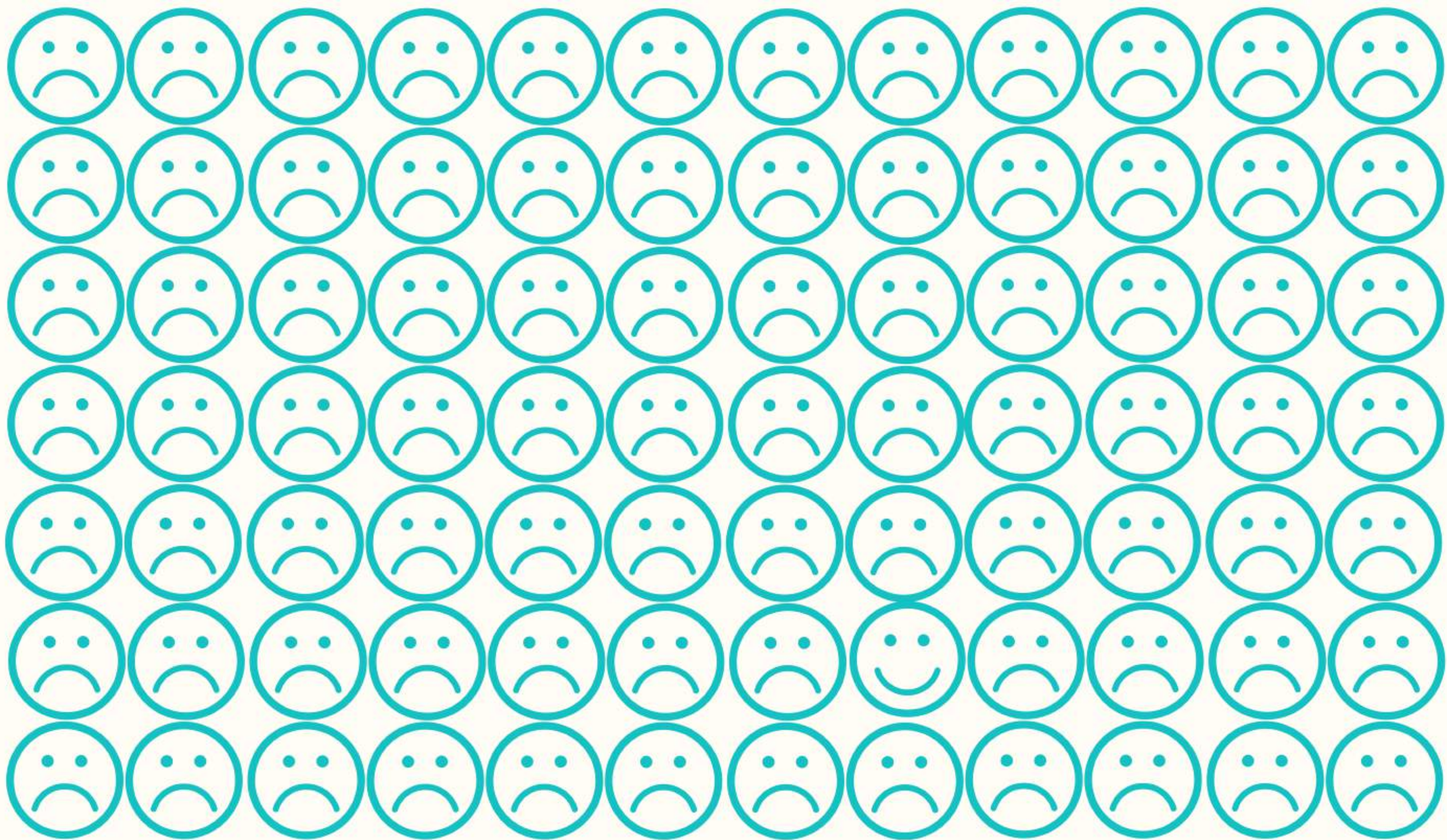
winnaar

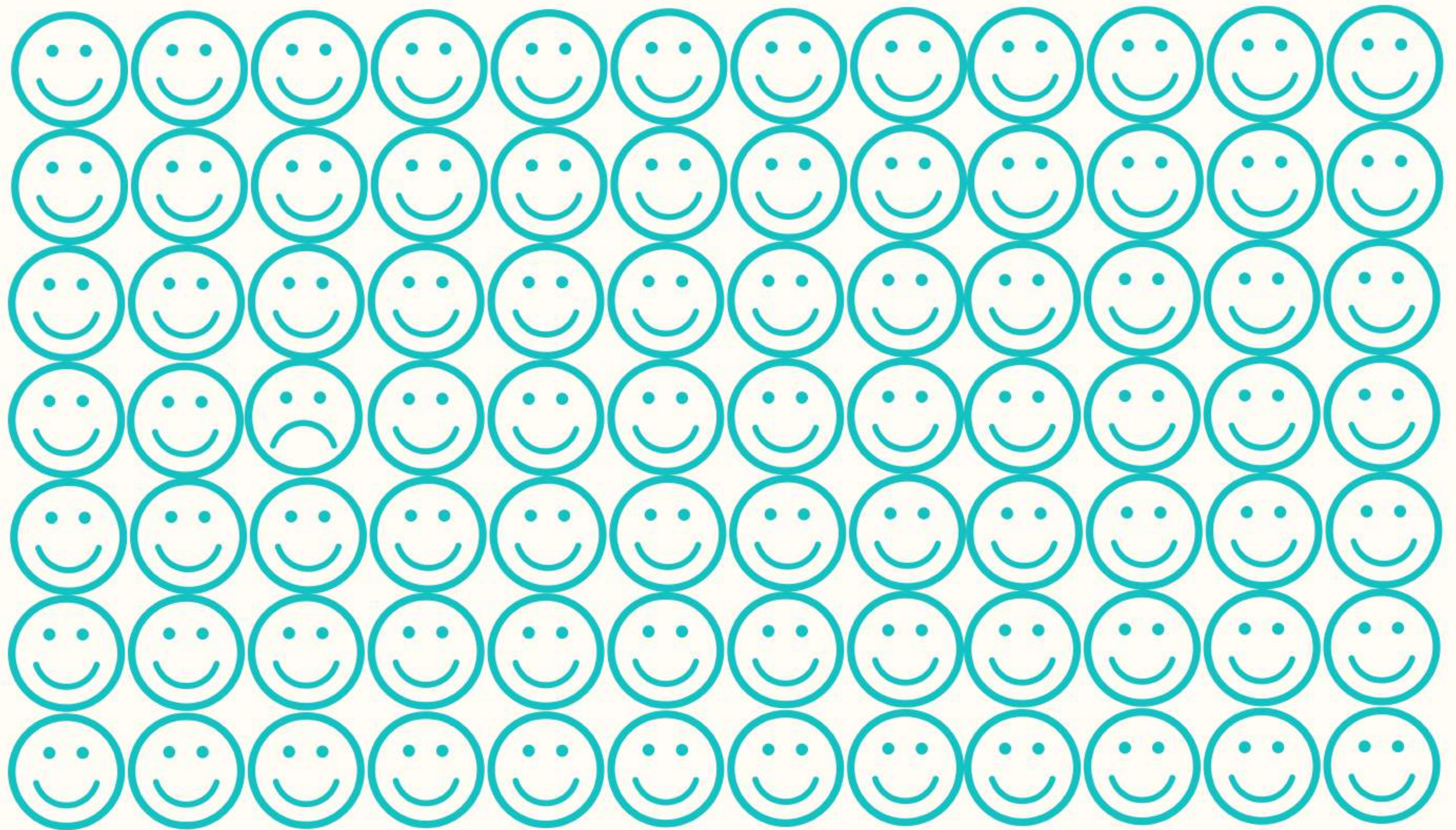


Stop de tijd...

Een test om te laten zien hoe
ons onbewuste brein werkt









Negativity bias

- Gericht de ellende...
- De chipsmonsters
- Die vreselijk saaie baan
- Nieuw avontuur? Nee dankje

Gerelateerd aan:

- FOMO
- Schaarste
- Loss aversion

O JEE!

Als je dit product verwijdt uit je mandje kom je niet meer aan het minimaal te besteden bedrag om in aanmerking te komen voor het cadeautje.

Weet je het zeker?



NEE

JA

Zo pas je het toe

- Schrijf in nadelen 'mis dit niet'
- Zet een timer op acties
- Laat mensen je product vasthouden/beleven
- Laat voorraden zien
- Laat je producten downgraden



Herschrijf deze tekst

In onze gezellige cadeauwinkel verkopen wij originele cadeaus en (h)eerlijke levensmiddelen uit andere culturen. Producenten ontvangen een rechtvaardige prijs voor hun producten, waarmee ze een menswaardig bestaan kunnen opbouwen.

Met jouw aankopen help je hen daarbij.



Niet
doen



HUISREGELS: WAT MAG NIET?



slaan



slaan met tak



slaan



bijten



liegen



liegen



gooien



buitensluiten



NIET HIER
PLAATSSEN

146.571 SCHELDTWEETS
MET HET WOORD
'KANKER' IN 2018.



JAARLIJKS WORDT
8% VAN DE
OV-MEDEWERKERS
BESPUUGD.



CAISSIÈRE MYRIAM IS
VANDAAG DOOR 30%
VAN DE KLANTEN
GENEGERD.



Verboden voor
zwerfafval

Stadsdieren
voeren is
verboden

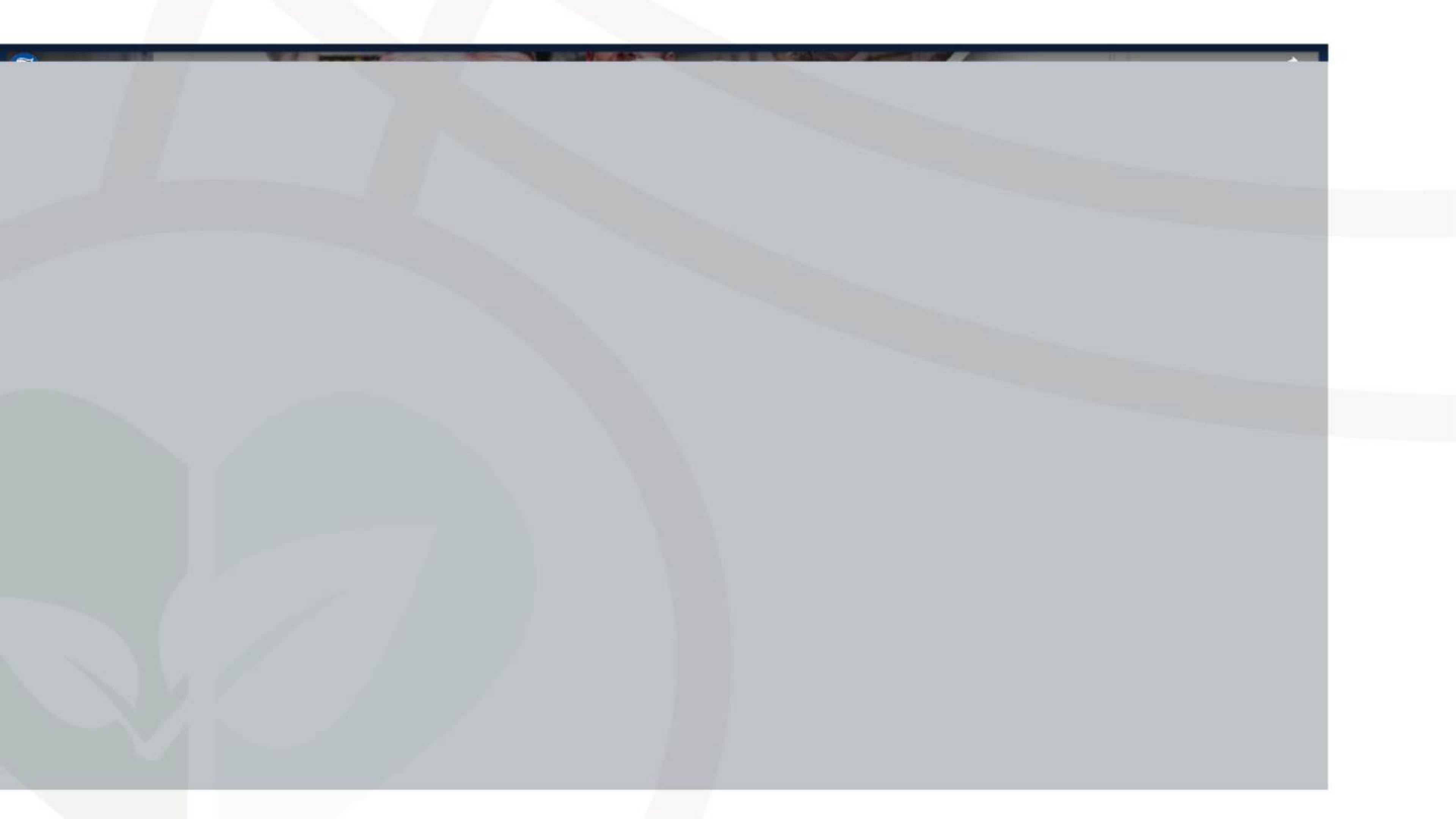
€100
Boete



www.rotterdam.nl/voederverbod

Gemeente
Rotterdam

JCDecaux



Wél doen



“Mijn werk-privé
balans is beter
sinds ik thuis
werk”



**MET ELKAAR
OVERWEG**

Gun elkaar de ruimte

Haal me
uit je reisti



Ook als je naar
het strand gaat

Let me help
you do
your part





Case: Dromenvangers

Het wordt herfst en mensen vinden leuk om hun huis weer knus te maken.

Je besluit een social media post te maken over de nieuwe dromenvangers die je verkoopt. Hoe prijs je ze aan?

Maak een social media post met 2 beïnvloedingstechnieken

Cadeautje! 



Leuk je nog
eens te zien!

wendy@bureausnugger.nl
bureausnugger.nl

 Wendy Oude Veldhuis

