



## HULPVRAGEN BIJ KLANTTAKEN

Taken beschrijven zaken die klanten proberen te bereiken – of te overwinnen – in hun werk of hun leven, in hun eigen woorden. Taken zijn onder te verdelen in functionele-, sociale- en persoonlijke/emotionele taken.

**De volgende hulpvragen helpen je bij het bedenken van mogelijke klanttaken:**

- ① Welke probleem probeert je klant op te lossen?
- ② Wat is de verschillende context bij de taken?
- ③ Welke problemen zijn er waar je klant (nog) geen weet van heeft?
- ④ Welke taak wil je klant volbrengen waarbij interactie met anderen noodzakelijk is?
- ⑤ Welke sociale zaken zijn belangrijk voor hem of haar? (bijvoorbeeld er beter uitzien, vergoten van de macht/status, etc)
- ⑥ Welke emotionele zaken zijn belangrijk voor hem of haar? (bijvoorbeeld een goed gevoel geven, gevoel van controle, veiligheid bieden, etc.)
- ⑦ Welke partners / interacties / relaties zijn essentieel?
- ⑧ Hoe wil hij of zij gezien worden door anderen? Wat heeft je klant nodig om zo gezien te worden?
- ⑨ Zoom eens in op hoe jouw klant andere producten of diensten gebruikt die lijken op jouw product of dienst. Wat kun je daarvan leren?