

# Kwalitatief onderzoek

## Kwalitatief onderzoek: dé keuze voor generen snelle impactvolle insights & learnings

Klanten, intermediairs, stakeholders, medewerkers betrekken bij product/dienstontwikkeling, cocreatie/cowriting van polisvoorwaarden, websiteteksten, App-inhoud tot en met het aanpassen van de voice respons-opties bij het callcenter en de FAQ. Kwalitatief onderzoek, in welke vorm dan ook, brengt de 'match' met uw 'customers' voelbaar en zichtbaar dichtbij.

Bij alle vormen van kwalitatief onderzoek betrekken wij u als opdrachtgever bij het onderzoek. Of het nu face-2-face interviews bij mensen thuis betreft, groepsgesprekken op een centrale locatie, online/forumdiscussies, workshops, card sorting sessies, usability tests of bijvoorbeeld klantarena's. Dat doen wij met behulp van foto's, beeld en geluidopnames, meekijken achter een one-way mirror of monitor, tot en met aanwezig zijn (met een van te voren afgesproken rol) bij interviews.

**CustomerMatch, als u wilt weten wat er leeft bij klanten!**

### Kwalitatief onderzoek:

- Groepsgesprekken, individuele en duo-interviews
- Telefonische & Skype interviews
- Workshops en visie sessies, ronde tafels
- Testen positionering en proposities
- Ontmoet-uw-klant sessies/ Klantarena's
- Usability testing (websites/apps)
- Card sorting sessies
- Canvas: 'Pains, Gains, Jobs to be done' in kaart brengen en meedenken, doorontwikkelen value proposition
- Concept testing
- Persona's, archetypes identificeren /formuleren
- Cocreatie en cowriting klantpanels

### Gap tussen droom en werkelijkheid overbruggen



### Contact?

CustomerMatch BV  
[www.customermatch.nl](http://www.customermatch.nl)  
 Postbus 2658  
 3800 GE  
 AMERSFOORT  
 Tel: 033 453 12 92  
 M: [info@customermatch.nl](mailto:info@customermatch.nl)