# Script Top 100 (Behoeften) Academie Versie Definitief

**Klantinzicht & Marketingstrategie (Zin)**

**Doel:**

* Klantbehoeftes ophalen (ook latente).
* Verbeterpunten voor communicatie en aanbod ontdekken.

**Contactgegevens**

* Bedrijfsnaam: ..............................................................
* Naam contactpersoon: ................................................
* Rol/functie: .....................................................................
* E-mailadres: ..................................................................
* Telefoonnummer: ........................................................

**Gespreksstructuur**

## Stap 1: Introductie (3x ja-methode)

Met Justus van Zin.

* Spreek ik met [naam]?
* Als het goed is hebben jullie al eerder een training gevolgd bij ons, Zin. Doet dat al een belletje rinkelen?

## Stap 2: Hulpvraag + missie – twee scenario’s

Super, dank je wel. Ik bel met een hulpvraag.

En dat is dat ik erg benieuwd ben naar wat jullie ervan vonden bij ons, en of dat wat wij in ons hoofd hebben, ook daadwerkelijk iets is wat voor jullie belangrijk is?

Mag ik je hier een paar vragen over te stellen? Het gaat vooral om de locatie, dus niet de training zelf.

Vind je het goed als ik ons gesprek opneem? Voor het notuleren.

Wil je deze ook achteraf nog ontvangen, om hem goed te keuren?

## Stap 3: Inhoudelijk gesprek

##### Gesprek

#### ****Marketing & Communicatie****

* Maak je wel eens gebruik van een locatie voor een bijeenkomst?
* Wist je dat je ook terecht kunt bij zin als je opzoek bent naar een ruimte of locatie?
* Wat is voor jou echt belangrijk bij een locatie?

#### ****Waarden & Maatschappelijke Impact****

* Wij hebben een maatschappelijk doel, weet jij hiervan? (Wij hebben geen winstoogmerk)
* Mag ik kort zeven punten noemen waar wij trots op zijn? Zou jij kunnen aangeven of dit jou keuze beïnvloedt? (Ja / Neutraal / Nee)
  1. De maatschappelijke missie. De winst gaat naar het goede doel.
  2. Geschiedenis, klooster & Fraters
  3. Meest duurzame locaties
  4. Smakelijke een biologische keuken
  5. Ons 'Zin team', Personeel met een afstand tot de arbeidsmarkt.
  6. De locatie + kunst
  7. Gastvrijheidsgarantie

#### ****Pijnpunten & Verwachtingen****

* Heb je ooit negatieve ervaringen gehad bij een locaties? En bij ons?
* Waar zoek je normaal gesproken naar een locatie?
* **Zou je ons aanbevelen aan anderen? Waarom wel of niet?**

## Stap 4: Afronding + belofte doen terugkoppeling

Dankjewel voor je tijd. Ik ga ermee aan de slag en ik beloof dat ik van mij laat horen met wat we hiermee gaan doen.

## Bij geen gehoor

Goedemiddag, met Justus van Kloosterhotel Zin.

Ik probeerde je even te bereiken omdat jullie in het verleden bij ons te gast zijn geweest. En hier heb ik wat vragen over hoe jullie dit hebben ervaren.

Zou je me terug willen bellen op dit nummer, anders probeer ik het … weer?

Alvast bedankt en hopelijk tot snel!