

# Wat kan een verwachting beïnvloeden?



## WINKELPRESENTATIE

Het vooraanzicht van een winkel is zeer belangrijk, mensen creëren vanaf daar vaak verwachtingen.

## WINKELINDELING

De winkelindeling kan grote impact hebben op de verwachting van de klant. Als de winkel er zeer geordend en strak uit ziet, kan de klant automatisch een hogere prijsverwachting hebben.

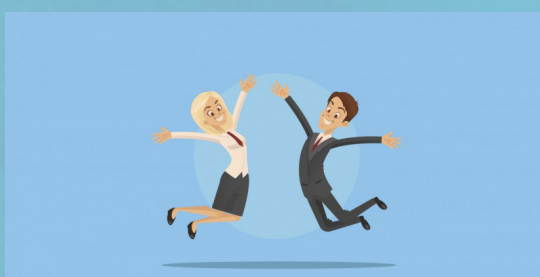


## INTERACTIE

De interactie met de klant begint vaak al bij het oogcontact wanneer ze langs de winkel lopen. Tevens is de nonverbale communicatie vanuit de medewerkers erg belangrijk.

## PERSONEEL

Het eerste contact begint meestal bij het personeel. Bij binnenkomst van de klant heeft het eerste contact een enorme impact op de uiteindelijke beleving.



## MEDIA

Positieve en negatieve media berichten kunnen directe impact hebben op de verwachting van een klant. Dit kan de uiteindelijke beleving positief of negatief beïnvloeden.

## MOND-TOT-MONDRECLAME

Eerdere ervaringen van klanten worden vaker van persoon tot persoon gedeeld. Dit zal indirect impact hebben op de verwachting van de klant.

