

# Beïnvloeden mag!

PVKO, 12 maart 2014  
Mischa Coster - @mccoster

# Gedrag

**Roken is dodelijk,  
Roken brengt u  
en anderen  
rondom u ernstige  
schade toe**

# Gedrag



# Effect?

Roken is dodelijk,  
Roken brengt u  
**INFORMEREN**  
en anderen  
rondom u ernstige  
schade toe



**OVERTUIGEN**



 @mcoster

 mischacoster

 Mischa Coster

@mcoster

mischacoster

Mischa Coster



# Topics

- 🌐 Hoe beslissen mensen
- 🌐 Aandacht van de klant
- 🌐 Klant helpen beslissen
- 🌐 Wrap-up
- 🌐 Q&A

# Hoe beslissen mensen?

6000+



99%

**DUUR=GOED**

## Krups Nespresso Pixie XN3006 (rood)



GELD  
RETOUR ACTIE

€ 98,00

## Magimix Nespresso Pixie M110 (rood)



GELD  
RETOUR ACTIE

€ 99,00

## Krups Nespresso Pixie XN3008 (bruin)



GELD  
RETOUR ACTIE

€ 101,00

Thuis bezorgen: **Op voorraad**

Gratis

Zelf afhalen: **Beschikbaar**



**Toevoegen**  
aan winkelwagen

Vergelijk

Verlanglijst

Thuis bezorgen: **Op voorraad**

Gratis

Zelf afhalen: **Beschikbaar**



**Toevoegen**  
aan winkelwagen

Vergelijk

Verlanglijst

Thuis bezorgen: **Op voorraad**

Gratis

Zelf afhalen: **Beschikbaar**



**Toevoegen**  
aan winkelwagen

Vergelijk

Verlanglijst

**GLIMMEND=NIEUW**



**MEER=BELANGRIJKER**







# VRIENDEN



# Heuristieken

bepaalde tijd, informatie, middelen

# Aandacht van de klant

# Contentmarketing

# Dr. Robert Cialdini



# Commitment - Consistentie

Mensen willen in  
overeenstemming leven met  
hun woorden, attitudes en  
daden



# Commitment - Consistentie

Wie A zegt,  
zegt ook B



# Commitment - consistentie



morgen is er  
iemand dankbaar  
voor wat ik  
vandaag doe

# 7000%

Word ook KWF-collectant  
Meld je vandaag nog aan op  
[www.kwfkankerbestrijding.nl/collecte](http://www.kwfkankerbestrijding.nl/collecte)

iedereen verdient een morgen





# Commitment - Consistentie



# Facebook Factor



# Facebook Factor

GIVE **THE GRAD** YOUR BEST  
Give them a head start with world-ready technology.



Best Buy

5,741,297 likes · 25,491 talking about this · 301,079 were here

Like



Coca-Cola

66,878,853 likes · 1,540,648 talking about this

Like Message

DE NIEUWE  
BLACKBERRY Z10

Built to keep you moving



BlackBerry

28,165,061 likes · 716,463 talking about this

Like



Walmart

29,822,185 likes · 649,077 talking about this · 3,216,155 were here

Like



# Facebook Factor

8.7x sneller aankoop

5.3x sneller aanbeveling



# TAKE THE PLEDGE

to never text and drive

dedicate your pledge

or

pledge now

pledge via facebook

**Submit**

# Openbaar Schriftelijk

What your pledge means :

No text message, email, website or video is worth the risk of endangering my life or the lives of others on the road. I pledge to never text and drive and will take action to educate others about the dangers of texting while driving. no text is worth the risk. it can wait.

Share Your Story



See other stories and upload your own

@SUMMERBREAK CLIP:  
KOSTAS'S BRIGHT FUTURE



#itcanwait

# Intern

- Zoek actieve medewerkers
- Benoem hun commitment (labeling)
- Creëer verlangen naar consistent gedrag



# Extern

- Maak content 'consumeerbaar'
- Meet 'consumptie' en gebruik dit in follow-up verzoeken
- Vergroot kans op consumptie door in verschillende vormen aan te bieden

# Wederkerigheid

Mensen proberen naar  
evenredigheid te vergoeden  
wat een ander hem heeft  
gegeven



# Wederkerigheid

Click to **LOOK INSIDE!**

*"If everything were on the line in a negotiation,  
I can't think of anyone I'd rather have advising me than  
Bob Cialdini."*

—TOM PETERS, The Tom Peters Group

FIFTH EDITION

# INFLUENCE

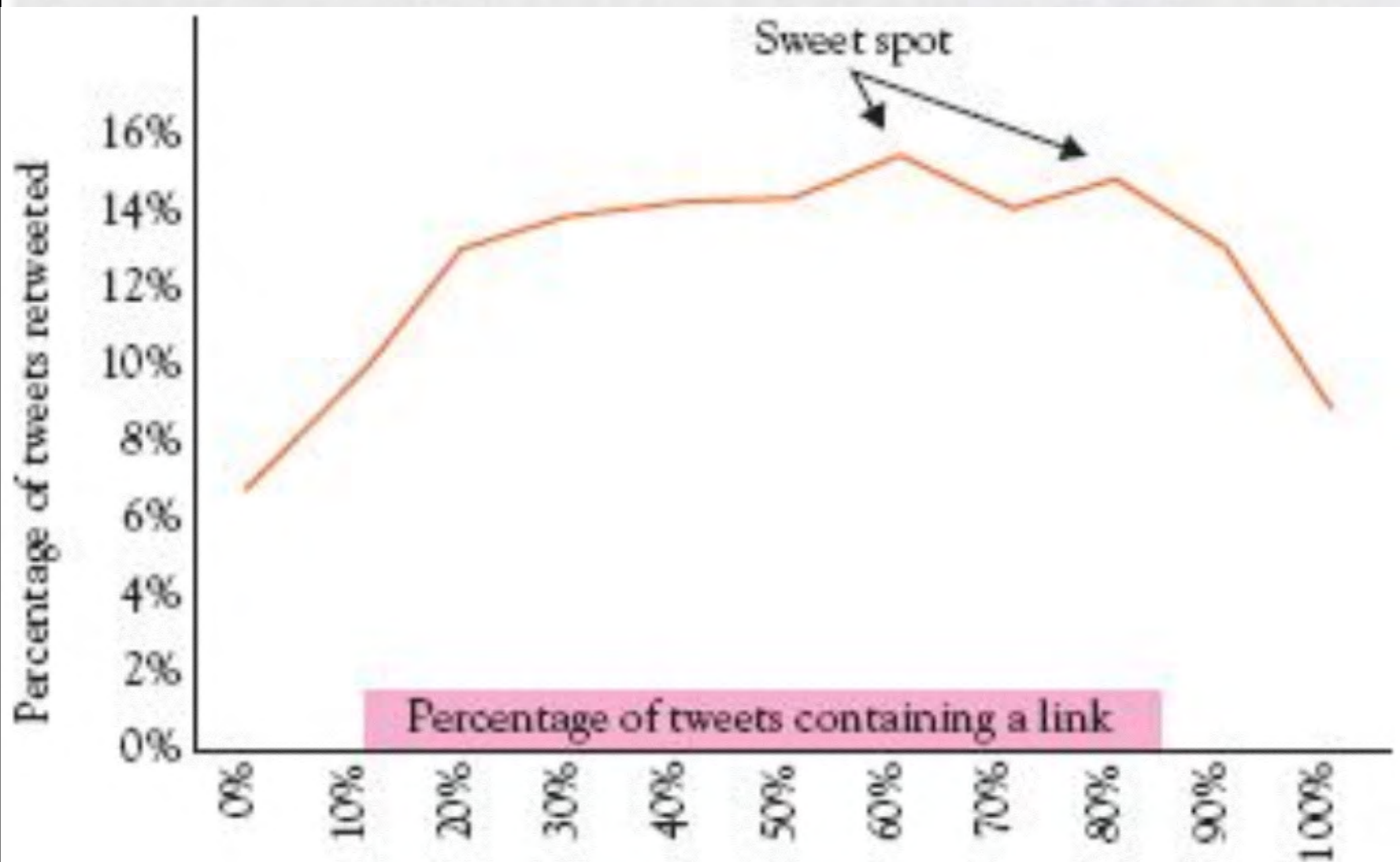
Als je beslist iemand wel/niet te volgen op Twitter, in welke volgorde kijk JIJ dan naar onderstaande elementen? (dus niet wat algemeen gangbaar of wenselijk is...)

Item	Total Score <sup>1</sup>	Overall Rank
Informatieve waarde van de laatste 10 tweets	6888	1
Bio	6856	2
Aard (persoonlijk/zakelijk) van de laatste 10 tweets	6281	3
Mate van interactie met followers	3830	4
Aantal tweets	3681	5
Aantal followers	3675	6
Website	3466	7
Profielfoto	3215	8
Gezamenlijk following	3029	9
Gezamenlijke followers	2955	10
Aanwezigheid van links in de tweets	2708	11
Twitternaam (accountnaam)	2689	12
Aantal following	2680	13
Aantal RT's die iemand doet	1805	14
Externe influencers score bijvoorbeeld Klout etc	1036	15
Client waarmee overwegend gepost wordt (web/twitterfeed/tweetdeck etc)	990	16
Aantal lists	944	17

**Total Respondants: 510**

<sup>1</sup> Score is a weighted calculation. Items ranked first are valued higher than the following ranks. The score

Als je beslist iemand wel/niet te volgen op Twitter, in welke volgorde kijk JIJ dan naar onderstaande elementen? (dus niet wat algemeen gangbaar of wenselijk is...)



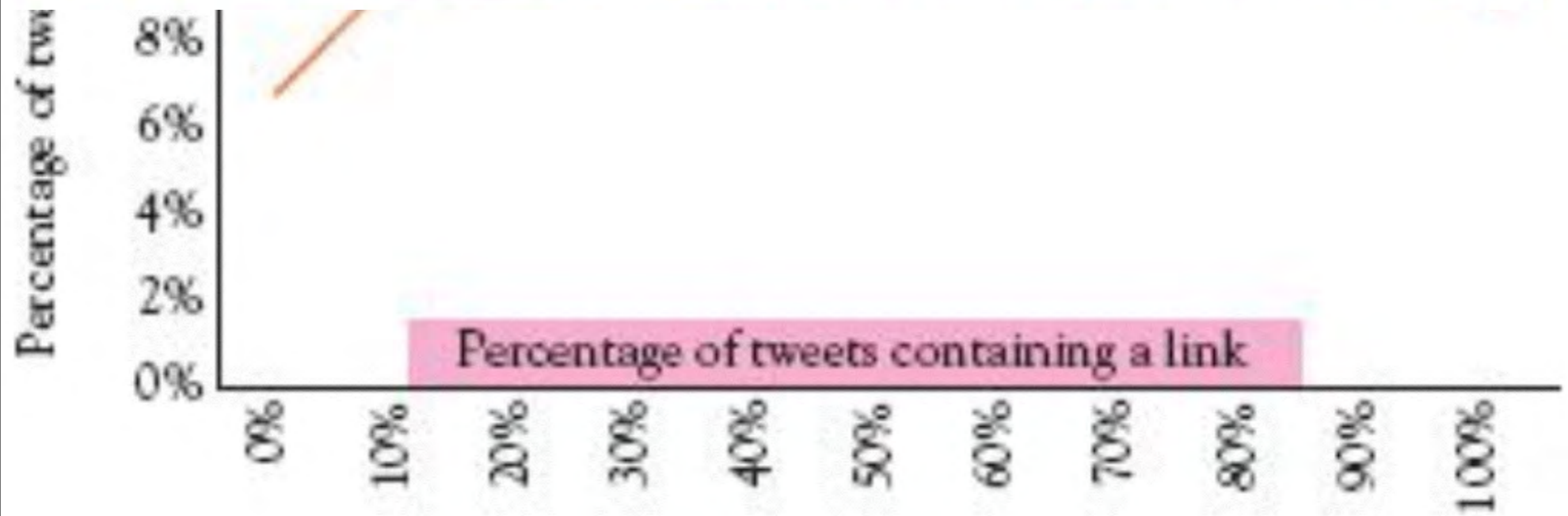
Total Respondants: 510

1. Score is a weighted calculation. Items ranked first are valued higher than the following ranks. The score

Beginning

Middle

End



Total Respondants: 510

1. Score is a weighted calculation. Items ranked first are valued higher than the following ranks. The score

# Cadeautjes

Wat geeft u écht weg?

# Intern

- Geef lof een waardering voor betrokkenheid
- Deel zelf relevante en bruikbare informatie
- Vergeet niet de vraag te stellen



# Extern

- Deel, deel, deel
- Weinig commerciële boodschappen. Het gaat om verdiende aandacht. Mensen zijn sceptisch
- Vraag pas iets terug als het relevant en specifiek is.

# Priming

“Vind u uzelf behulpzaam?”

Onze verzekeringen

Autoverzekering

Bereken uw premie

Zorgverzekering

Bereken uw premie

Reisverzekering

Bereken uw premie

Woningverzekering

Bereken uw premie

Alles Univé verzekeren

Bereken uw premie

Alles Univé verzekeren

Bereken uw premie

Wat wilt u doen?

Contact opnemen

U kunt op verschillende manieren contact opnemen met Univé.

Schade melden

Telefoon

Zorgkosten declareren

E-mail

Wijzigingen doorgeven

Afspraak maken

Regiokantoor zoeken

Kantoor zoeken

De autoverzekering voor elke portemonnee

Uw auto verzekeren? Bepaal zelf hoe compleet u verzekerd bent. WA tot all risk; bij Univé betaalt u nooit te veel.



Bereken premie

Ik weet mijn kenteken niet

Meer over de autoverzekering

# Visual Priming

# Intern

- Gebruik retorische vragen, maar formuleer slim
- Bedenk welke stimuli je kunt aanbieden die mensen 'open stelt' voor de vraag/verzoek

# Extern

- Gebruik retorische vragen, maar formuleer slim
- Overweeg visual priming op website, nieuwsbrieven etc. om keuze te helpen maken



**Klantgericht:  
Help je klant keuze maken**



# Klantgericht: Verminder keuzestress

# Klantgericht: Reduceer twijfel



# Sociale bewijskracht

Wij denken/handelen op basis van wat (vergelijkbare) anderen denken/doen



# Meest effectief bij:

1. onzekerheid
2. gelijksoortigheid (sympathie)



# Sociale bewijskracht

**amazon.com** Hello. [Sign in](#) to get personalized recommendations. New customer? [Start here](#). FREE 2-Day Shipping! [See details](#)

Your Amazon.com | [Today's Deals](#) | [Gifts & Wish Lists](#) | [Gift Cards](#) [Your Account](#) | [Help](#)

[Shop All Departments](#) Search  [GO](#) [Cart](#) [Wish List](#)

[Books](#) | [Advanced Search](#) | [Browse Subjects](#) | [New Releases](#) | [Bestsellers](#) | [The New York Times® Bestsellers](#) | [Libros En Español](#) | [Bargain Books](#) | [Textbooks](#)

**Influence: Science and Practice (5th Edition) (Paperback)**  
~ [Robert B. Cialdini](#) (Author) "I got a phone call one day from a friend who had recently opened an Indian jewelry store in Arizona..." [\(more\)](#)  
★★★★★ (142 customer reviews)

List Price: ~~\$24.80~~  
Price: **\$16.86** & eligible for **FREE Super Saver Shipping** on orders over \$25. [Details](#)  
You Save: **\$7.94 (32%)**

**In Stock.**  
Ships from and sold by **Amazon.com**. Gift-wrap available.

**Want it delivered Wednesday, May 26?** Order it in the next 12 hours and 29 minutes, and choose **One-Day Shipping** at checkout. [Details](#)

58 new from \$13.99 108 used from \$9.89

Formats	Amazon Price	New from	Used from
Kindle Edition	\$16.38	--	--
<input checked="" type="checkbox"/> Paperback	\$16.86	\$13.99	\$9.89

[Show 5 more formats](#)

**Frequently Bought Together**

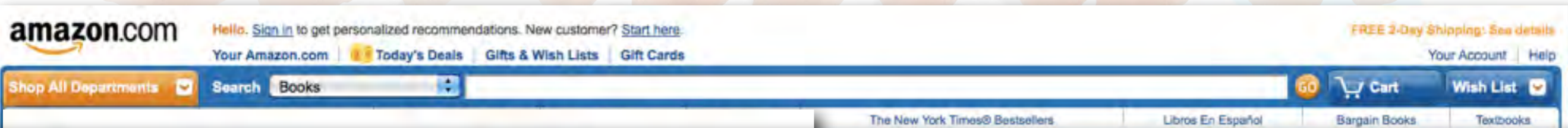
**Price For All Three: \$39.29**  
[Add all three to Cart](#) [Add all three to Wish List](#)  
[Show availability and shipping details](#)

**More Buying Choices**  
**166 used & new from \$9.89**  
Have one to sell? [Sell yours here](#)  
or  
Get a **\$7.24 Amazon.com Gift Card** [Trade in here](#)

[Share](#)

**This item:** Influence: Science and Practice (5th Edition) by Robert B. Cialdini

# Sociale bewijskracht



## Customers Who Bought This Item Also Bought

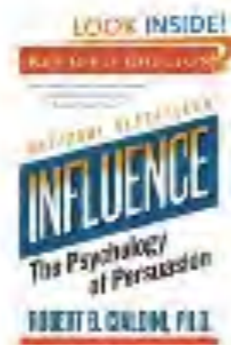


[Yes!: 50 Scientifically Proven Ways to Be Pe...](#)

by Noah J. Goldstein

★★★★☆ (117)

\$10.20



[Influence: The Psychology of Persuasion \(Co...](#)

by Robert B. Cialdini

★★★★☆ (329)

\$12.23

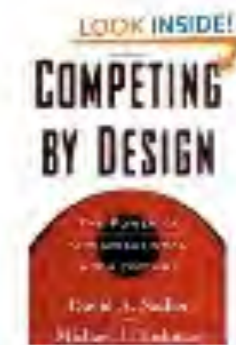


[Managing With Power: Politics and Influence in...](#)

by Jeffrey Pfeffer

★★★★☆ (16)

\$13.57




[Competing by Design: The Power of Organizational...](#)

by David Nadler

★★★★☆ (6)

\$39.69

[1 star:](#)  (2)

Get a \$7.24 Amazon.com Gift Card [Trade in here](#)

[Share](#)   

**This item:** Influence: Science and Practice (5th Edition) by Robert B. Cialdini

# Sociale bewijskracht



## SKILLS & EXPERTISE

Most endorsed for...

- 49 Social Media Marketing
- 24 Public Speaking
- 16 Marketing Strategy
- 16 Persuasion
- 15 Media Psychology
- 14 Strategy
- 13 Workshops
- 12 Online Advertising
- 9 Online Persuasion
- 6 Social Media Strategy



# Extern

- Zoek naar getallen, aantallen, statistieken
- Communiceer indien handig en gepast
- Testimonials en referenties
- Lieg niet!

# Autoriteit

Mensen zijn geneigd te doen  
wat een autoriteit zegt

# Autoriteit

65%



# Autoriteit

The screenshot shows a LinkedIn group page for 'Consultants Network'. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Profile', 'Contacts', 'Groups', 'Jobs', 'Inbox', 'Companies', 'News', and 'More'. Below this, the group name 'Consultants Network' is displayed with tabs for 'Discussions', 'Members', 'Promotions', 'Jobs', 'Search', and 'More...'. A 'Start a Discussion' box is visible. The main content area features several discussion posts. The first post is titled 'Is a period of free consulting an effective way to acquire new business with a potential client?' by Falow Kyle, posted on December 31, 2009. It has 3,468 comments. Other posts include 'Do you think, is there an ideal age to become a consultant?' by Fatou Fatou O., 'Consulting is like therapy - listen to the client and then tell him what he already knows.' by Fallow David, and 'Why does it happen that people agree to deals and back out at the last moment?' by Anurach. A 'Manager's Choice' section highlights a post by Larry Zenny. A 'Latest Updates' section shows recent activity, including a discussion by Aaditi Girkar and a comment by Rohit Kumar G. There are also 'Ads by LinkedIn Members' for 'Want to leave the ratrace' and 'Hiring in Germany?'. A smaller 'Top Influencers This Week' list is visible at the bottom of the page.

This screenshot shows a 'Top Influencers This Week' list. It features five individuals, each with a profile picture, their name, and a blue progress bar indicating their influence level. The influencers listed are: Kyle Hawke, Alicia Frobisher, Rachel Turnbull, Fatou O. Fall, and Chris Warner. The list is presented in a clean, vertical layout.

# Autoriteit

Vaka

Zoover in de prijzen

2010  
Website van het jaar

Usability  
AWARD

thuiswinkel  
awards

Op Zoover  
appartementen  
kindvriendelijk  
beoordelingen  
zijn er

Op  
de  
je  
WS »

# Autoriteit

Vaka

Zoover in de prijzen

**PLATFORM** VOOR **CRM ASSOCIATION NL**

**KLANTGERICHT**

**ONDERNEMEN**

zijn er

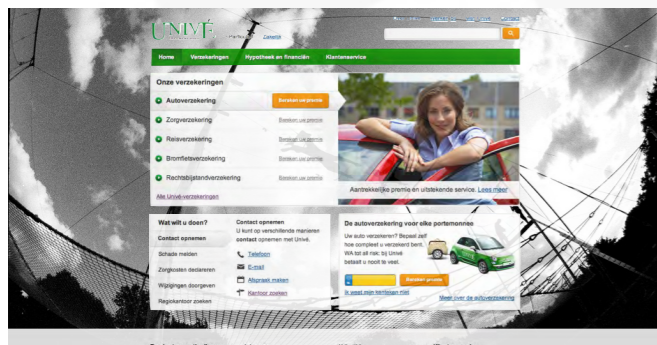
 thuiswinkel awards

# Extern

- Gebruik keurmerken
- Laat experts aan het woord

# Wrap-up

Roken is dodelijk,  
Roken brengt u  
en anderen  
rondom u ernstige  
schade toe



**Frequently Bought Together**

**Price For All Three: \$39.29**

[Add all three to Cart](#) [Add all three to Wish List](#)

[Show availability and shipping details](#)

- This item:** Influence: Science and Practice (5th Edition) by Robert B. Cialdini
- Influence: The Psychology of Persuasion (Collins Business Essentials)** by Robert B. Cialdini
- Yes!: 50 Scientifically Proven Ways to Be Persuasive** by Noah J. Goldstein

See a problem with buying these together? [Let us know.](#)



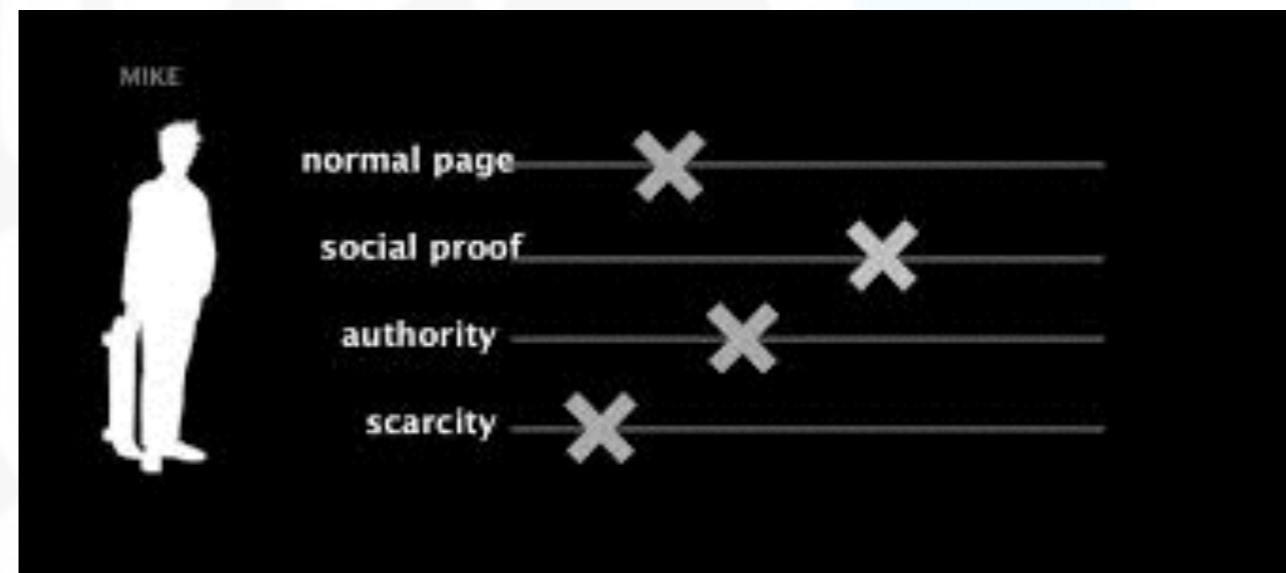
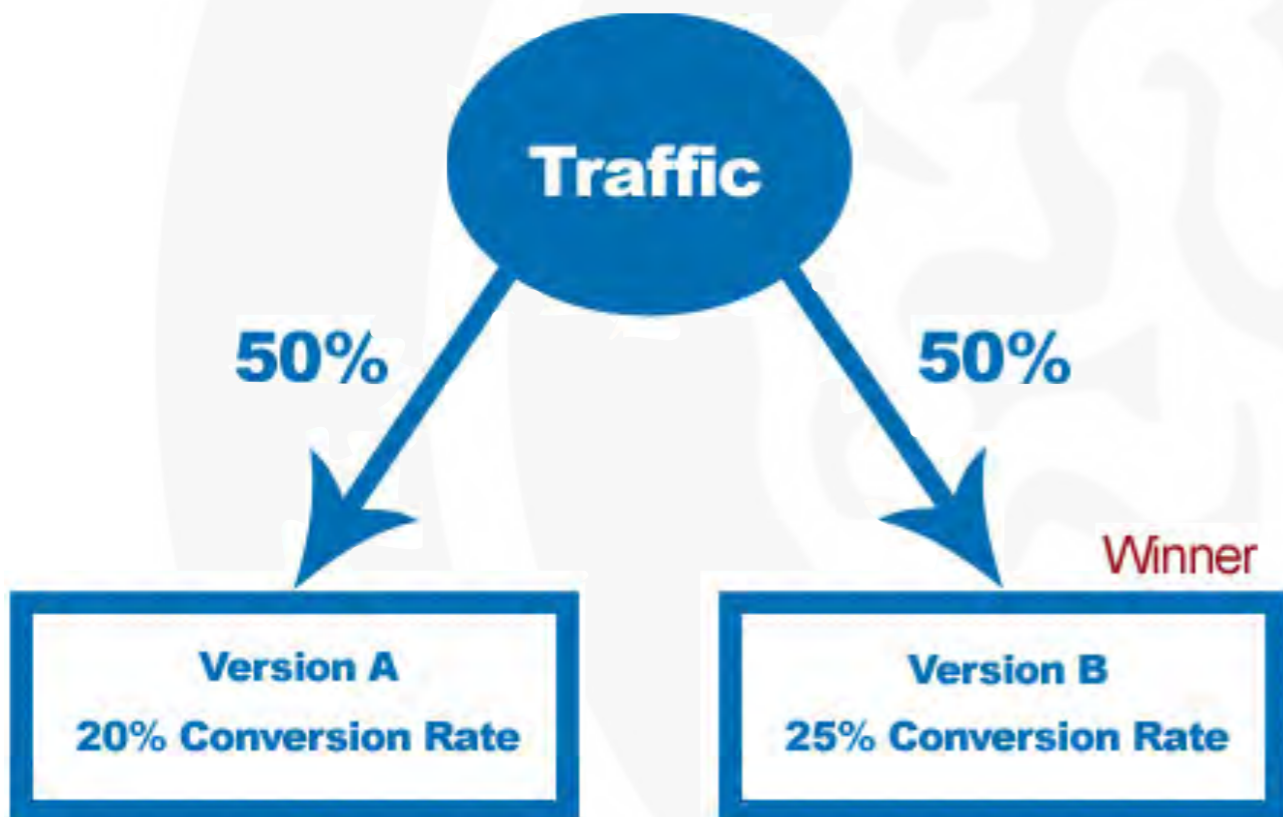
# Moeilijkere onderwerpen

deelnemersvraag



# Beïnvloeding via webshop

## deelnemersvraag



# Meer informatie

workshops, advies, begeleiding

 @mcooster

 [linkedin.com/in/mcooster](https://www.linkedin.com/in/mcooster)

 [facebook.com/mischacoster](https://www.facebook.com/mischacoster)

[mischa@greymatters.nl](mailto:mischa@greymatters.nl)

<http://www.greymatters.nl>

<http://www.marketingfacts.nl/psychologie>

