



CA / Circulair
Ambachtscentrum



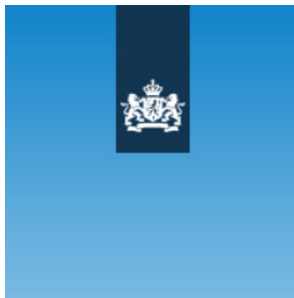
Impact maken met gedrag van jongeren en online tweedehands aankopen

Stefan van der Wal

25 januari 2021



Eerst even voorstellen





Praktische zaken

- Microfoon op mute graag 😊
- Gebruik de chatfunctie in Zoom voor (door)vragen
- Mentimeter: ga via je browser of telefoon naar **www.menti.com**
En gebruik de code **28 37 39 4**



Mentimeter



Gedrag

Rationeel mensbeeld:

Kennis -> Houding -> Gedrag

Realistisch mensbeeld:

Onbewuste processen -> Gedrag

Gedrag -> Houding -> Kennis





Het probleem

- We bereiken jongeren nog niet genoeg
- Jongeren kopen nog te weinig tweedehands (Intentie \neq gedrag)
- Jongeren zijn wel een kansrijke doelgroep voor de aankoop van tweedehands items

↓
Als het niet lukt om een product tweedehands te kopen...





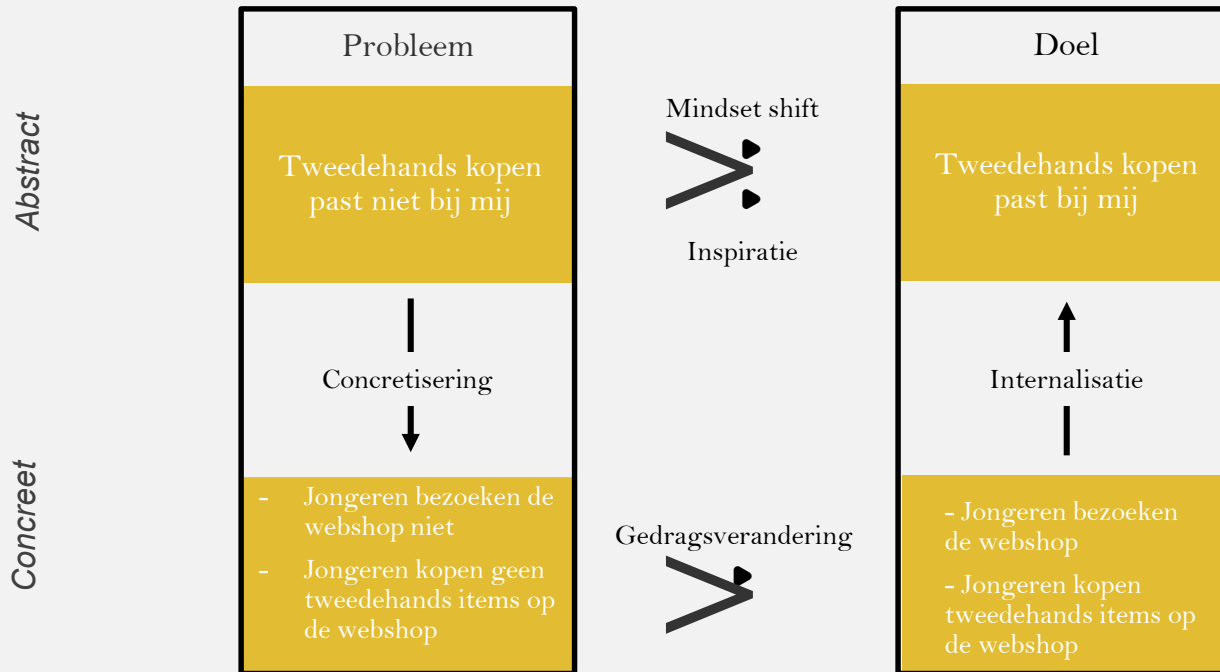
Doelgroep

- Jonge mensen uit Zwolle (18-35 jaar)
- Jonge mensen die een mindset hebben die we kunnen koppelen aan het door ons gewenste gedrag
- Jonge mensen die nog niet tweedehands kopen, maar er wel voor open staan
- Jonge mensen die open staan voor duurzaamheidsmotieven





CHANGE MINDSET MODEL





PSYCHOLOGISCH LANDSCHAP

UNIEKE ITEMS

GEMAK

OVERZICHT

FINANCIEEL BELANG

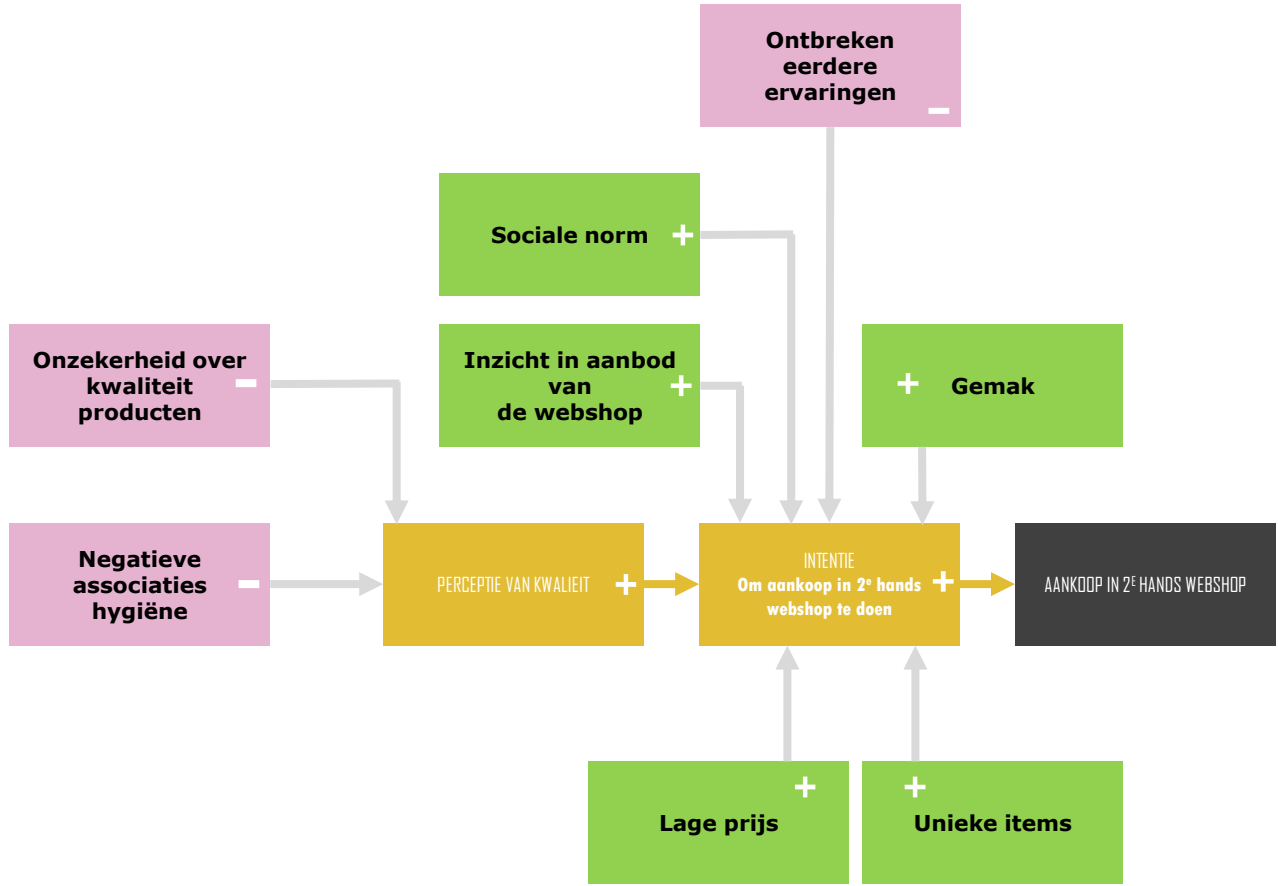
ONZEKERHEID KWALITEIT

NEGATIEVE ASSOCIATIES
MET HYGIENE

ONTBREKEN EERDERE
ERVARINGEN

SOCIALE NORM

Gedragmodel aankopen in 2^e hands webshop



A close-up, high-angle photograph of a person's hands typing on a silver laptop keyboard. The person is wearing a white smartwatch on their left wrist and several rings on their fingers. The laptop is on a wooden desk. The text 'STAP 1' is centered above 'DE WEBSHOP BEZOEKEN', with a thin white horizontal line separating them.

STAP 1
DE WEBSHOP BEZOEKEN



Instagram pagina

- Belangrijk middel!
- Hip en jong
- Foto's van items uit de schatkamer in de huiskamers van klanten
 - Social proof
- Wekelijkse post met nieuwe items (foto's) → traffic naar de site



17:40 4G

Promotie

schatkamerommen Gesponsord

€7,50

Ontvang 20% korting op je eerste aankoop!

Shoppen

21 vind-ik-leuks

schatkamerommen Laat zien wie je bent! Maak jouw interieur uniek met onze schatten. Gebruik de kortingscode: schat20 en ontvang 20% korting op je eerste aankoop. Shop nu bij de Schatkamer!

Voeg een opmerking toe als schat...

17:41 4G

Promotie

schatkamerommen Gesponsord

Laat zien wie je bent.

€4,50 €11,50 €7,50

Shoppen

21 vind-ik-leuks

schatkamerommen Laat zien wie je bent! Maak jouw interieur uniek met onze schatten. Gebruik de kortingscode: schat20 en ontvang 20% korting op je eerste aankoop. Shop nu bij de Schatkamer!

Voeg een opmerking toe als schat...

17:41 4G

Promotie

schatkamerommen Gesponsord

€12,50

€15,- (set van 6) €5,50

Shoppen

21 vind-ik-leuks

schatkamerommen Laat zien wie je bent! Maak jouw interieur uniek met onze schatten. Gebruik de kortingscode: schat20 en ontvang 20% korting op je eerste aankoop. Shop nu bij de Schatkamer!

Voeg een opmerking toe als schat...



Eerste resultaten Instagram interventie

- Aantal bezoekers webshop controleperiode: **2.935**
- Aantal bezoekers webshop tijdens interventieperiode: **5.014**
- Significant verschil van **2.079** bezoekers.

- Van de extra bezoekers hebben er 1231 direct op de link in de advertenties geklikt. 59% van de 'extra' bezoekers is dus direct te herleiden vanuit de advertentie.

A close-up, high-angle photograph of a person's hands typing on a silver laptop keyboard. The person is wearing a white smartwatch on their left wrist and several rings on their fingers. The laptop is on a wooden desk. The text 'STAP 2' is centered above a horizontal line, and 'AANKOPEN DOEN OP DE WEBSHOP' is centered below it.

STAP 2
AANKOPEN DOEN OP
DE WEBSHOP

Kwaliteitslabels



Kwaliteitslabel A | dit item is in goede staat



Kwaliteitslabel B | dit item heeft een gebruikte staat, maar heeft geen gebruikssporen



Kwaliteitslabel C | dit items is in een gebruikte staat en heeft enkele gebruikssporen





Garantie geven

“Past het unieke item toch niet bij je interieur? Geen zorgen, je mag het binnen 14 dagen terugsturen of brengen.”

- Framing
- Geeft gevoel van garantie
 - Product is goed → als ik niet leuk vind → kan ik toch terugbrengen
- Zichtbaar op de webshop zonder dat je er naar moet zoeken



Webshops

Past het unieke item toch niet bij je interieur? Geen zorgen, je mag het binnen 14 dagen retourneren!

SCHATKAMER
tweede kansrijk

HOME MEUBELN INTERIEUR ACCESSOIRES BOEKEN OVER ONS BLOG

LAMPEN
Vintage plafonnière melkglas en gr...
★★★★★
€24.50 Incl. BTW
IN WINKELMAND

INTERIEUR
Handbeschilderde Chinese eieren s...
★★★★★
€29.50 Incl. BTW
IN WINKELMAND

INTERIEUR
Wandbord afbeelding ledgend of fi...
★★★★★
€25.50 Incl. BTW
IN WINKELMAND

SERVIES
Theepotje Colditz GDR porselein
★★★★★
€14.50 Incl. BTW
IN WINKELMAND





Resultaten interventie 2

- Stijging van 50% in aantal aankopen in de interventieconditie.
- Verschil is statistisch niet significant (24 items tijdens interventie t.o.v. 16 items tijdens controle)



Kansrijke gedragsinterventies tweedehands algemeen

MOTIEVEN	KANSRIJKE TECHNIEKEN
Financieel belang	Positieve framing
Duurzaamheid	Feedback: complimenten geven over het gedrag
Sociale norm	Laten zien dat rolmodellen het gewenste gedrag vertonen
WEERSTANDEN	KANSRIJKE TECHNIEKEN
Scepticisme over de kwaliteit	Garantie bieden
Negatieve associaties hygiëne	Mensen dit zelf laten ervaren
Ontbreken van eerdere ervaringen	Gewoonte gedrag doorbreken (bv. Door financiële prikkel) en hier een beloning aan koppelen (feedback).



Kansrijke gedragsinterventies tweedehands online

MOTIEVEN	KANSRIJKE TECHNIEKEN
Overzichtelijk winkelen	De webshop overzichtelijk inrichten en zoek- en vergelijkopties vereenvoudigen
Gemakkelijk winkelen	Zoek- en aankoopproces op de webshop zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk maken, bijvoorbeeld met stapsgewijze aanpak.
WEERSTANDEN	KANSRIJKE TECHNIEKEN
Scepticisme over de kwaliteit	Garantie bieden, door bijvoorbeeld rolmodellen in te zetten
Negatieve associaties hygiëne	Mensen dit zelf laten ervaren
Gebrek aan winkelervaring	Een positieve ervaring creëren



Bedankt voor jullie aandacht!

Stefan van der Wal
stefan.vander.wal@rws.nl

