



MOVING MANUALS

Een nieuw marketinginstrument voor producten en diensten. Henk van Mierlo VOF is gespecialiseerd in gefilmde gebruiksaanwijzingen op DVD, voor gebruikers en aspirant kopers van (gecompliceerde) consumenten apparatuur. De gedachte achter Moving Manuals is dat gedrukte handleidingen in toenemende mate tekort schieten. Daarnaast is de Moving Manual een verkoopondersteunend marketinginstrument, dat een omwenteling in de marketing communicatie teweeg zal brengen.



TECHNOLOGIE GEEFT COMMUNICATIE PROBLEEM

Door de snelle technologische ontwikkelingen wordt apparatuur met steeds meer features uitgevoerd tegen relatief lage kosten. Het aantal features bepaalt in hoge mate de aantrekkelijkheid van de apparatuur voor de consument. Daarom zal het aantal gebruiksmogelijkheden in de toekomst alleen maar toenemen. Dat schept echter problemen bij de marketingcommunicatie. Zowel aan de verkoop- als gebruikerskant. In de winkel heeft de verkoper te weinig tijd om de klant de gebruiksmogelijkheden uit te leggen en te demonstreren, terwijl het de koper veel tijd en moeite kost om het apparaat te leren bedienen. De ervaring leert dat de gemiddelde consument slechts een beperkt aantal features gebruikt en vaak niet verder komt dan de primaire functies van de apparatuur. De communicatie over producten en diensten blijft achter bij de voortsnellende technologie. Dat leidt tot frustraties bij de klant en in het uiterste geval tot image- en omzetverlies bij fabrikant en leverancier. In de marketingcommunicatie is de gebruiksaanwijzing de zwakke schakel, die bij het voortschrijden van de technische mogelijkheden alsnak zwakker wordt. In de komende jaren zal het succes van producten veeleer te danken zijn aan de communicatie ervan, dan aan de techniek.

GEBRUIKSAANWIJZING SCHIET TE KORT

De aanzienlijke investeringen in gedrukte gebruiksaanwijzingen zijn geen weggegooid geld. In tegenstelling tot wat wordt aangenomen, worden gebruiksaanwijzingen wel degelijk gelezen. Blijkens onderzoek in Duitsland en Engeland wordt bij gecompliceerde apparatuur als DVD players en magnetronovens door 90% van de ondervraagden de handleiding geraadpleegd. De resterende 10% bestaat uit mensen die het leuk vinden om zelf iets uit te vinden en de zgn. 'functioneel analfabeten' (in Nederland ca. 1.200.000 mensen!). Tweede misverstand is dat gebruiksaanwijzingen 'slecht' zijn. In tegendeel; het gros van de gebruiksaanwijzingen voldoet aan de mogelijkheden. En daar zit nu net het probleem. Dat de gebruiksaanwijzingen van de huidige generatie apparatuur tekort schieten, is te wijten aan de complexiteit van de apparatuur die slechts moeizaam in gedrukte vorm kan worden uitgelegd. Daarenboven onderschatten koper en verkoper de moeilijkheidsgraad van de bediening en wil de consument na aanschaf niet of met tegenzin vele uren besteden aan het doornemen van het boekwerk. Met de huidige gebruiksaanwijzing begint de consument onvoorbereid aan een ongewis avontuur. Dit is de hoofdoorzaak van het grote aantal mislukkingen en irritaties. Met alle commercieel nadelige gevolgen van dien.

ONDERDEEL MARKETING COMMUNICATIE

Toch behoort de gebruiksaanwijzing een wezenlijk onderdeel van de marketingcommunicatie te zijn. Met de toename van het aantal toepassingsmogelijkheden van de apparatuur, is de handleiding echter de zwakste schakel van de marketing (communicatie)-mix geworden. Alleen de fabrikant of leverancier die de mogelijkheden van zijn product of dienst adequaat weet te communiceren, kan ze verkopen. Na de communicatie komt de techniek op de tweede plaats. En dat is een revolutionaire ontwikkeling. Deze fundamentele verandering vereist een herwaardering van de gebruiksaanwijzing in de marketingcommunicatie. Tot op heden is de gebruiksaanwijzing, als laatste schakel in het marketingcommunicatieproces, slechts een hulpmiddel in het after sales traject.



- Institutioneel adverteren
- Productgericht adverteren
- Direct mail
- Etalagemateriaal
- Winkelmateriaal
- Verkoopgesprek
- Gebruiksaanwijzing

Door de gebruiksaanwijzing uitsluitend als after sales instrument te gebruiken, wordt de verkoop een unieke kans ontnomen. In het volgende laten wij een zestal mogelijkheden van de Moving Manual (gebruiksaanwijzing op DVD in diverse talen) zien als integraal deel van de marketingcommunicatie.

MULTIFUNCTIONELE HULP BIJ VERKOOP

De Moving Manual is meer dan een verbeterde gebruiksaanwijzing op DVD, die naast de gedrukte handleiding wordt geraadpleegd. Uitgangspunt is dat demonstreren de aantrekkelijkste vorm van instrueren is.

Demonstreren is de ideale manier om te instrueren en te overtuigen. Maar de Moving Manual blijkt tegelijkertijd een veelzijdig marketinginstrument te zijn. Hij demonstreert namelijk niet alleen hoe het product werkt, maar ook wat het allemaal kan. Daarom kan de Moving Manual op verschillende punten in het verkooptraject worden ingezet, namelijk als;

- etalagemateriaal
- point-of-sale-materiaal (toonbank)
- hulp van de verkoper (in winkel en thuis)
- incentive bij verkoop
- gebruiksaanwijzing
- informatiedrager van verwante producten.

Als onderdeel van de marketingcommunicatie mix is de Moving Manual vroegtijdig en meervoudig inzetbaar.

- Institutioneel adverteren
- Productgericht adverteren
- Direct mail
- Etalagemateriaal
- Winkelmateriaal
- Hulp voor de verkoper
- Incentive
- Gebruiksaanwijzing
- Verkoop verwante producten



A. In de etalage

Een DVD die demonstreert wat een product kan en hoe het werkt, kan continu - overdag en 's avonds - in de etalage worden afgespeeld. De in het product geïnteresseerde passanten leren het apparaat kennen en ondergaan het bedieningsgemak. De vertrouwdheid met het apparaat bevordert de aankoopbereidheid en werkt drempelverlagend.

B. Plaats van verkoop

Een self running DVD demo in de winkel geeft de potentiële klant de gelegenheid ongestoord met het product kennis te maken, terwijl de verkoper met andere klanten bezig is. Vooral op drukke zaterdagmiddagen en koopavonden voor koper en verkoper een uitkomst die doelloos wachten en irritatie voorkomt.

Het verkoopgesprek met een reeds over gebruik en mogelijkheden geïnformeerde klant verloopt sneller, gericht en succesvoller. Ook de aankoopbereidheid van accessoires en aanverwante producten neemt door de voorinformatie toe.

C. Hulp voor verkoper

De Moving Manual is een waardevolle hulp voor de verkoper. De videodemonstratie verhoogt diens effectiviteit en brengt het verkoopgesprek terug tot de essentie. In het gesprek met de klant kan hij een live-demonstratie toelichten met een DVD demonstratie. De Moving Manual kan ook aan een potentiële koper worden meegegeven, zodat deze thuis op zijn gemak met het apparaat en de mogelijkheden ervan kan kennismaken. Een eventuele borgsom kan later bij de aankoop worden verrekend. Het grote voordeel van de videodemonstratie in huiselijke kring is, dat de klant al in vroegtijdig stadium vertrouwd raakt met het product. Vertrouwen is de basis van verkoop: niet voor niets is de eerste auto vaak die waarin mensen geleefd hebben.

D. Incentive voor klant

Een Moving Manual DVD, gratis geleverd bij aankoop van het product, wordt door de klant gezien als een cadeautje van de leverancier. Een echte incentive, die door de aantrekkelijke vorm en eigentijdse manier van instrueren, waardevoller wordt bevonden dan de eveneens bijgevoegde gedrukte handleiding.

Dankzij de professionele presentatie- en instructiewijze zal de Moving Manual bovendien meerdere malen worden afgespeeld.

E. Privé-instructeur

De Moving Manual is een privé-instructeur met engelengeduld. De koper van het apparaat kan hem thuis zo vaak afdraaien als hij maar wil. Als hij een handeling niet begrijpt, kan hij de DVD stilzetten of terugspelen, totdat de bediening geen geheimen meer heeft. Een index bij het opstarten van de DVD vereenvoudigt het zoeken naar specifieke demonstratiemomenten. En op één DVD kunnen verschillende talen weergegeven worden. De Moving Manual vervangt de gewone, gedrukte gebruiksaanwijzing niet. Die is onmisbaar als naslagwerk. De Moving Manual maakt het de koper wel een stuk gemakkelijker en de gebruiksaanwijzing veel begrijpelijker. Dat is de komende jaren voor veel producten van groot belang. Dankzij de Moving Manual in de etalage, in de winkel, of als demonstratie thuis, krijgt de consument een goede indruk van het product. Hij is voorbereid. Dat kan een gedrukte handleiding nooit bewerkstelligen.



Wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat lezen en begrijpen van leerstof (en dat zijn gebruiksaanwijzingen) sneller en beter gaan als de lezer min of meer weet wat er gaat komen. Van passieve lezer wordt hij een actieve 'leerling' die vragen stelt en proefondervindelijk de studiestof tot zich neemt. De Moving Manual brengt deze ervaring in de praktijk; de voorbereide consument zal het nieuwe product sneller en beter begrijpen. Voor fabrikant en leverancier betekent het: minder klachten, minder vragen, minder irritaties en wellicht minder reparaties. Voor de klant betekent het: het bewijs dat hij het juiste product heeft gekocht. En voor leverancier en klant: een duurzame relatie.

De goede ervaringen met merk en winkel leiden ongetwijfeld tot herhalingsaankopen.

F. Verkoper van verwante producten

De Moving Manual heeft nog meer toepassingsmogelijkheden. Na de demonstratie van het aan te schaffen of reeds gekochte product, kan de DVD informatie geven over producten die in samenhang met het gedemonstreerde apparaat kunnen worden gebruikt. Bijvoorbeeld huishoudelijke apparatuur bij een magnetron, of een videocamera bij een DVD recorder. Zo is de Moving Manual een gebruiksaanwijzing en reclame-commercial in één. En daarmee een instrument dat hoog op de ladder van de marketingcommunicatiemix staat. Verkoopbevorderend en merktrouw bevestigt.

WELKE PRODUCTEN?

De Moving Manual kan voor een enorme range aan producten een waardevolle steun bij verkoop en gebruik zijn. In eerste instantie zullen voornamelijk gecompliceerde consumentenartikelen van dit nieuwe marketinginstrument gebruik maken. Zoals DVD recorders & players, videocamera's, televisietoestellen en overige elektronische AV-apparatuur in de huiskamer. Maar ook valt te denken aan semi-professionele telefoonapparatuur mobieltjes en ISDN-telefoons. De bediening en mogelijkheden van keukenapparatuur als afwasmachines, magnetronovens, wasmachines, vaatwassers en elektrische fornuizen kunnen eveneens het beste door Moving Manuals worden gedemonstreerd, eventueel aangevuld met recepten en tips op het gebied van bakken en braden.

MOVING MANUALS: COMMUNICATIE DIE VERKOOPT

Moving Manuals zetten het probleem van steeds gecompliceerder wordende apparatuur om in een krachtige nieuwe methode om producten indringend en positief onder de aandacht te brengen. Moving Manuals maken de etalage en winkel attractiever en functioneler, zijn een onvermoeibare verkoopassistent, een geduldige privé-instructeur en ook nog een Reclame-commercial voor verwante producten van hetzelfde merk.

De vertrouwdheid met het product die de Moving Manual reeds tijdens het keuzeproces creëert, betekent een geduchte verkoopstimulus. Mensen kopen bij voorkeur vertrouwde, risicoloze producten. Moving Manuals bevorderen tevens merk- en winkeltrouw. De opgebouwde image van betrouwbaarheid, degelijkheid, dienstbaarheid en gebruikersvriendelijkheid, schept een duurzame relatie met merk en leverancier.

Henk van Mierlo, 21 februari 2005

Moving Manuals© Henk van Mierlo VOF
Wijkelerweg 180 - 8556 XB Sloten (FR)
Telefoon 0514-531015 - Fax 0514-531033 - Mobiel 06-54726575
mail@henkvanmierlo.com
www.henkvanmierlo.com - www.fotoschilderijen.com