



Voorbeeld vragen stakeholder interviews

23 september 2015
Eric van Hall

Voorbeeld vragen

Gebruik ter inspiratie voor je website stakeholder interviews deze lijst met voorbeeldvragen. Kies de vragen die je relevant vindt, en vul deze waar nodig aan met je eigen vragen.

Persoon

	Directie	Personeel	Klant
Beschrijf je functie en verantwoordelijkheden bij [bedrijf].	✓	✓	✓
Vertel eens over jezelf. Je drijfveren. Waarom doe je wat je doet?	✓	✓	✓
Als je op een verjaarspartijtje bent en iemand die niet in jouw vakgebied werkt, vraagt je wat voor werk je doet. Wat antwoord je dan?	✓	✓	✓
Wat zijn jouw grootste uitdagingen op het werk?	✓	✓	✓

Voorbeeld vragen

Bedrijf

	Directie	Personeel	Klant
Wat is het bestaansrecht van [bedrijf]?	✓	✓	
Beschrijf het bedrijf [bedrijf] (welke diensten/producten, hoeveel personeel, wat voor personeel, hoeveel klanten, wat voor soort klanten).	✓	✓	
Welk(e) proble(e)m(en) lost [bedrijf] op voor haar klanten?	✓	✓	
Wat was een belangrijk keerpunt in de geschiedenis van [bedrijf]?	✓	✓	
Als [bedrijf] een bekende persoon zou zijn, wie zou dat dan zijn?	✓	✓	
Wat beschouw je als het grootste succes dat [bedrijf] heeft behaald?	✓	✓	
Als jij hier de baas zou zijn, hoe zou jij de toekomst van [bedrijf] zien voor de komende vijf jaar?	✓	✓	
Waarom zou ik klant van jullie moeten worden?	✓	✓	
Welke gedachte had je ervan kunnen weerhouden om met [bedrijf] in zee te gaan?			✓
Wat heeft je doen besluiten om toch met [bedrijf] in zee te gaan?			✓

Voorbeeld vragen

Concurrentie

	Directie	Personeel	Klant
Waarin onderscheidt [bedrijf] zich van de concurrentie?	✓	✓	✓
Van welke concurrenten heeft [bedrijf] het meeste last?	✓	✓	
Wat zijn de sterke en zwakke punten van jullie grootste concurrenten?	✓	✓	
(Hoe) spelen jullie daarop in?	✓	✓	
Op welke punten is [bedrijf] beter dan de concurrentie?	✓	✓	✓
Op welke punten legt [bedrijf] het af tegen de concurrentie?	✓	✓	✓

Voorbeeld vragen

Website

	Directie	Personeel	Klant
Welke rol speelt de website in jouw werk?	✓	✓	✓
Wat is je allergrootste pijnpunt met betrekking tot de website?	✓	✓	✓
Wat voor gevoel wekt jullie huidige website op bij de gebruikers?	✓	✓	✓
Welk gevoel moet de website opwekken bij haar gebruikers?	✓	✓	✓
Wat doet de huidige website goed?	✓	✓	✓
Wat doet de huidige website slecht?	✓	✓	✓
Hoe effectief is jullie huidige website al bij al?	✓	✓	✓
Hoe zou de website jouw leven makkelijker/aangenamer kunnen maken?	✓	✓	
Hoe zou de website het leven voor jouw klanten makkelijker/aangenamer kunnen maken?	✓	✓	✓
Wat heeft je doen besluiten om toch met [bedrijf] in zee te gaan?	✓	✓	

Voorbeeld vragen

Doelgroepen

	Directie	Personeel	Klant
Kun je de verschillende doelgroepen van [bedrijf] beschrijven?	✓	✓	
Welke informatie hebben ze nodig om tot een aankoopbesluit over te gaan?	✓	✓	✓
Welke afwegingen maken ze bij hun keuze voor [bedrijf] of een concurrent?	✓	✓	✓
Welke tegenwerpingen kan een potentiële klant opwerpen tegen jullie [dienst/product]?	✓	✓	✓
Hoe pareren jullie die tegenwerpingen?	✓	✓	
Wat is de allerbelangrijkste boodschap die je doelgroep(en) moeten mee krijgen via de website? (Als ze maar één ding kunnen herinneren, wat zou dat moeten zijn?)	✓	✓	✓

Marketing

	Directie	Personeel	Klant
Welke rol speelt (online) marketing bij [bedrijf]?	✓		
Noem eens een paar bekende merken waarvan je de marketing bewondert...	✓	✓	
Welke veranderingen staat de markt waarin [bedrijf] opereert de komende 3-5 jaar te wachten?	✓	✓	✓

Voorbeeld vragen

Resultaat

	Directie	Personeel	Klant
Hoe wil je de succes gaan meten?	✓		
Wat zijn je grootste zorgen met betrekking tot de operationele kant van jullie website?	✓	✓	
Wat heeft de samenwerking met [bedrijf] je opgeleverd?			✓
Welke aspect van de samenwerking met [bedrijf] vind je het meest waardevol?			✓
Kun je nog 3 andere voordelen noemen van de samenwerking met [bedrijf]			✓
Zou je [bedrijf] aanbevelen bij je relaties?			✓
Tot welke actie moet de website de gebruiker in ieder geval verleiden?	✓	✓	
Wat zijn de ambities van [bedrijf]? Waar willen jullie over 3, 5, 10 jaar zijn?	✓		
Wat staat die ambities nu in de weg?	✓		
Zijn er nog zaken die we niet hebben besproken, maar die wel van belang zijn?	✓	✓	✓