

# DEEL 3

## Bijlagen



## **Bijlage A**

### **Gesprekspuntenlijst**



Met alle personen binnen de onderzoeksgroep is een afspraak gemaakt. Elke persoon die deelneemt aan het onderzoek krijgt een kortingsbon van 5 euro aangeboden door ExtraFilm.

Aan de hand van de volgende topics worden de interviews afgenomen. Deze topics worden in de vorm van open vragen gesteld: een halfgestructureerd interview.

**1. Contact**

**2. Strategie**

- Woorden die bij ExtraFilm passen
- Waarom gekozen ExtraFilm
- ExtraFilm innovatief

**3. Communicatiemiddelen**

- Mening over de nieuwsbrief, feedback
- ExtraFilm in de media/pers, beeldvorming
- Liever Traditionele of digitale middelen, waarom?
- Het bezoek van beurzen
- Frequentie benadering van ExtraFilm
- Mening over online winkelen en winkelgedrag
- Tijdschriften/kranten
- Internetgedrag

**4. Website**

- Informatie op de website
- Website als middel om informatie te werven
- Website goed beeld geeft van producten en diensten
- Gebruiksvriendelijkheid website
- Diensten die ontbreken op de website

**5. Doelgroep**

- Speciale gelegenheden
- Vergelijkingsites verschillende aanbieders
- Belangrijke criteria bij het selectie- en keuzeproses
- Google

**6. Dienstverlening/producten**

- Welke producten
- De verwachtingen
- Designs



## **Bijlage B**

### **Diepte-interviews**





Naam respondent: Sonja Heijnen

Leeftijd: 44

Man/vrouw: vrouw

Woonplaats: Nijmegen

Gezinssamenstelling: alleenstaand met een dochtertje van 8 jaar

*Hoe bent u in contact gekomen met ExtraFilm?*

Ik heb een game gespeeld en toen kreeg ik 40 gratis afdrukken van ExtraFilm. Dit kwam bij mij heel erg goed uit, omdat ik foto's nodig had voor de uitnodigingen van de communie van mijn dochtertje. Het enige wat ik moest betalen waren de verzendkosten van vijf euro. Wanneer ik niet deze aanbieding had gehad, dan had ik mijn foto's laten afdrukken bij het Kruidvat. Het was geluk bij een ongeluk.

### **Strategie**

*1. Waaraan denkt u als u de naam ExtraFilm hoort? Waarom denkt u hier gelijk aan?*

Goede service en niet te duur. Ze maken waar wat ze de op de website vertellen, binnen drie werkdagen had ik mijn foto's thuis in een dubbele dikke envelop. Dit wordt ook zo op de site vermeld. Ook als ik de aanbieding van 40 gratis fotoafdrukken niet had gekregen, vind ik de prijzen niet te hoog. Ik vind een goede prijs/kwaliteitsverhouding ook bij ExtraFilm passen. Ik vind een goede prijs heel belangrijk, ik ga echt op aanbiedingen af. Ik heb eenmaal niet veel te besteden als alleenstaande moeder met een dochtertje. Een goede prijs is voor mij zo goedkoop mogelijk.

*2. Waarom heeft u destijds gekozen voor ExtraFilm en niet voor een andere aanbieder?*

Geluk bij een ongeluk. Ik was al van plan foto's af te laten drukken voor de uitnodigingen en ik wilde graag van de aanbieding gebruik maken en proberen of ExtraFilm mij ook beviel. Ik maak graag gebruik van aanbiedingen wanneer ik deze nodig heb. Normaal gesproken bestel ik via het Kruidvat.

*3. Vindt u ExtraFilm innovatief? Vernieuwend? En waarom?*

Ik heb de site nog niet helemaal bekeken, maar ik zag dat ze heel veel keus hebben door je foto's te laten afdrukken op producten. Ik wil me binnenkort wel gaan oriënteren met wat ik leuk vind. Ik vind het goed dat ExtraFilm veel producten op de website heeft geplaatst, zo ga ik denk ik wel iedere keer terug om te kijken wat nu leuk is om te bestellen. Ik weet niet of het ook zo is bij andere aanbieders, ik kijk eigenlijk nooit op sites waar ze fotoproducten verkopen. Ik bestel altijd bij het Kruidvat en nu was het de eerste keer bij ExtraFilm. Ik vind het wel een uitvinding dat de foto's thuis worden afgeleverd, ik ben alleenstaand, een kind, ik werk, dus ik heb niet altijd tijd om naar de winkels te gaan.

### **Communicatiemiddelen**

*1. Wat vindt u van de nieuwsbrieven die u elke week ontvangt, gaat u daar op in? Zo niet, wat zou u anders willen zien in de nieuwsbrieven?*

Ik ben nu een tijdje niet meer op mijn computer geweest, maar als ik erop zit dan controleer ik altijd mijn email. Ik bekijk de nieuwsbrieven elke keer, maar het zijn meer aanbiedingen dan nieuws. Ik heb geen behoefte aan nieuws, ik vind de aanbiedingen heel leuk. Ik heb nog geen gebruik gemaakt van de aanbiedingen, dit ga ik pas doen wanneer ik er weer foto's of fotoproducten nodig heb. Maar ik bewaar alle nieuwsbrieven. Ik zou niks aan de nieuwsbrieven willen veranderen, de aanbiedingen

vind ik heel leuk. Wanneer ik meer over de producten wil weten, dan ga ik naar de website.

*2. Heeft u ExtraFilm weleens in de pers of de media gezien (magazines, websites, kranten)? Heeft dit tot een ander beeld geleid?*

Nee, ik heb ExtraFilm nog nooit in het nieuws gezien.

*3. Wilt u liever persoonlijk of via internet benaderd worden? Fax, telefoon, mail, website, brieven, folders? En waarom?*

Ik wil liever dat ze mij via het internet benaderen. Ik zit meestal wel op het internet en ik lees altijd trouw mijn mail. Als ik iets via de post krijg, blijft het bij mij toch snel liggen. Ook al krijg ik via het internet en via de post veel reclame, op het internet kan ik veel beter selecteren wat ik wel en wat ik niet wil lezen. Dus mijn voorkeur gaat uit naar digitale middelen.

*4. Gaat u naar beurzen en waarom?*

Nee, ik ga nooit naar beurzen. Ik vind het te duur en ik moet vaak werken. Ik ben twee jaar geleden naar de huishoudbeurs geweest, maar dat is toch elk jaar hetzelfde.

*5. Vindt u dat ExtraFilm u genoeg benaderd?*

Ja, ik vind de nieuwsbrieven genoeg met de aanbiedingen. Wanneer ik foto's wil laten afdrukken of de fotoproducten wil bestellen dan kan ik zelf naar de website. Ik laat foto's afdrukken wanneer ik het nodig heb. Ik wil bijvoorbeeld voor mijn dochtertje een verjaardagskalender laten afdrukken voor haar verjaardag. Dus rond haar verjaardag heb ik dat nodig en dan ga ik zelf naar de aanbiedingen of de website. Dit ga ik dan niet een half jaar van te voren doen.

*6. Waarom doet u aan online winkelen? Hoe ervaart u online winkelen?*

Ik doe eigenlijk helemaal niet vaak aan online winkelen. Maar bij foto's afdrukken weet je eigenlijk al wel een beetje wat je te wachten staat. Het enige verschil is dat ik ze nu niet hoeft op te halen en dat ik alles vanuit thuis kan regelen. Als je bij een winkel bestelt, moet je ook wachten op je product. Ik vind winkelen ook leuk, maar dat doe ik sneller bij andere producten, zoals kleren, elektronische apparatuur, dus duurdere producten. Online winkelen is voor mij wel een uitkomst, omdat ik een druk leven heb.

*7. Welke tijdschriften/kranten leest u?*

Ik lees geen tijdschriften en kranten.

*8. Maakt u veel gebruik van internet? Waarvoor? Welke sites?*

Ik heb Hyves en ik controleer altijd mijn email. Ik doe ook veel spelletjes op de computer en enquêtes invullen voor kleine vergoedingen. Vaak zoek ik ook informatie over producten op het internet en dan ga ik uiteindelijk naar de winkel om het te kopen. Gewoon algemene informatie, de meeste producten koop ik dan uiteindelijk toch in de winkel. Ik wil de producten dan toch graag zien en voelen.

## **Website**

*1. Welke informatie mist de u op de website?*

Ik mis geen informatie op de website, naar mijn mening zijn de producten het belangrijkste en er

wordt echt veel uitgelegd over de producten. Ik zou niet weten welke informatie ik meer nodig zou hebben.

*2. Vindt u een website een goed middel om meer informatie te werven over een product of dienst?*

Ja, ik ga vaak op het internet oriënteren en vervolgens ga ik naar de winkel. Maar dat is niet bij alle producten, voor foto's hoef ik mij niet te oriënteren in een winkel.

*3. Vindt u dat de website een goed beeld geeft van de producten en diensten? En waarom?*

Ja, er staan duidelijke afbeeldingen op en het is heel duidelijk hoe de stappen werken. Ik heb er niks op aan te merken, maar je weet ook wel van te voren hoe foto's eruit komen te zien. Het is niet anders dan andere keren, misschien alleen de kwaliteit.

*4. Wat vindt u van de gebruiksvriendelijkheid van de website?*

Prima, duidelijke afbeeldingen, duidelijke teksten, grote buttons, elke stap wordt met duidelijke taal uitgelegd. Ik vond het erg makkelijk, ik hoefde er niet bij na te denken.

*5. Welke diensten ontbreken op de website?*

Ik vind dat er geen diensten ontbreken op de website. Ik had mijn foto's op dat moment nodig en dat was het.

**Doelgroep**

*1. Koopt u de fotoproducten of laat u foto's afdrukken voor speciale gelegenheden? En waarom?*

Ik laat foto's afdrukken wanneer ik ze nodig heb en één keer in het jaar laat ik de foto's afdrukken die ik leuk vind. Ik druk ze dus niet elke maand af, dus echt bij speciale gelegenheden zoals bij de communie of straks bij de verjaardag van mijn dochtertje. Ik vind het leuk om deze herinneringen meteen vast te leggen en af te drukken.

*2. Hoe denkt u over vergelijkingssites met verschillende aanbieders? Maakt u hier gebruik van?*

Nee, ik ga nooit kijken op vergelijkingssites. Als ik iets wil zoeken dan ga ik gewoon google-en en typ het soort product in of een trefwoord en dan kijk ik op de website van de aanbieder zelf. Vaak ga ik het dan nog in de winkel halen. Het bestellen van foto's online en laten thuis bezorgen is helemaal nieuw voor mij. Vaak ga ik ook op aanbiedingen in en zo kom ik dan bij een aanbieder terecht.

*3. Wat zijn belangrijke criteria bij het selectie- en keuzeproces? En waarom?*

Ik vind de prijs/kwaliteitsverhouding heel belangrijk, dat ik waar krijg voor mijn geld. Laatst heb ik visitekaartjes gemaakt op visaprint.nl. Dit was ook een aanbieding, dus ik ga ook echt voor de prijs. Ik vond het bij ExtraFilm weer erg handig dat de foto's werden thuisbezorgd, dat heeft het Kruidvat niet, dus dat neem ik ook mee in mijn keuze. Aanbiedingen neem ik ook mee bij mijn keuze, dus dat heeft weer met de prijs te maken.

*4. Hoe denkt u over Google? Gebruikt u dat bij uw selectie- en keuzeproces?*

Ik vind Google heel erg handig en ik gebruik het vaak om dingen op te zoeken en mezelf te oriënteren over producten.

## **Dienstverlening/producten**

### *1. Welke producten heeft u besteld bij ExtraFilm en waarom?*

Ik ben dus ingegaan op de aanbieding van 40 gratis foto's laten afdrukken. Ik had deze foto's nodig voor de uitnodiging van de communie van mijn dochtertje. Ik vond het leuk om een foto van mijn dochter op de uitnodigingen te plaatsen, dat geeft het wat extra's en het is persoonlijker.

### *2. Doen de producten van ExtraFilm aan uw verwachtingen?*

Ja, ik ben zeer tevreden. Ze waren snel geleverd zoals beloofd, de foto's zijn van mooie kwaliteit en ze werden goed beschermend thuis afgeleverd. ExtraFilm heeft aan mijn verwachtingen gedaan. Mijn verwachtingen waren wat ExtraFilm beloofd op haar website en die kloppen.

### *3. Heeft u gebruik gemaakt van de verschillende designs? Zo ja, wat vond u daarvan?*

Ik heb nog geen gebruik gemaakt van de verschillende designs, maar dat wil ik wel gaan doen. Ik heb nog geen tijd gehad om mij erin te verdiepen, maar ik wil de designs zeker gaan gebruiken voor de verjaardagskalender voor mijn dochtertje. Ik vind het wel een creatieve website, omdat je een beetje je eigen ontwerpster bent van de producten.

### *4. Wat is voor u de voornaamste reden om het product te kopen/bestellen?*

Foto's zijn voor mij een herinnering en ik druk ze sneller af bij bijzondere gebeurtenissen, zoals een vakantie, de communie, de verjaardag of van mijn dochtertje zelf. Foto's pak je vaker dan een schijfje in de kast. Ze blijven je herinneren aan bijzondere en leuke momenten.

## **Naam respondent: Katja Oerlemans**

Leeftijd: 46

Man/vrouw: vrouw

Woonplaats: Swifterbant

Gezinssamenstelling: alleenstaand met kinderen

## **Contact**

### *Hoe bent u in contact gekomen met ExtraFilm?*

Ik heb een game gespeeld en kreeg een aanbieding om een gratis fotoboek 'Enjoy' te maken op de website van ExtraFilm. Dit leek mij een leuk idee om te doen, dus ik ben op deze aanbieding ingegaan.

## **Strategie**

### *1. Waaraan denkt u als u de naam ExtraFilm hoort? Waarom denkt u hier gelijk aan?*

Als ik aan ExtraFilm denk, denk ik aan een fotosite, waar je foto's kan laten afdrukken of het afdrukken van foto's op producten. Ik kom verder niet op woorden die ik bij ExtraFilm vind passen. Toch vind ik het woord 'service en tevredenheid' wel bij ExtraFilm passen. Omdat het een super leuk album is geworden. Een goede service is voor mij dat alles vlekkeloos verloopt, van het bestellen van de producten, snelle levering en dat je uiteindelijk tevreden bent over het product.

### *2. Waarom heeft u destijds gekozen voor ExtraFilm en niet voor een andere aanbieder?*

Ik ben een echte Hollander, dus door de aanbieding. Een gratis fotoalbum is erg leuk en dat laat ik

dan ook niet uit mijn handen schieten.

*3. Vindt u ExtraFilm innovatief? Vernieuwend? En waarom?*

Ik denk eerlijk gezegd dat ze de producten overal wel hebben, maar ExtraFilm heeft wel een hele overzichtelijke website en het fotoalbum is hartstikke makkelijk en leuk te maken. Ik kon er bijvoorbeeld ook teksten bijschrijven tijdens het maken van het album. Maar ze zijn niet vernieuwend, heelveel aanbieders bieden het zelf maken van een fotoalbum.

**Communicatiemiddelen**

*1. Wat vindt u van de nieuwsbrieven die u elke week ontvangt, gaat u daar op in? Zo niet, wat zou u anders willen zien in de nieuwsbrieven?*

Ik bewaar elke nieuwsbrief en wanneer ik iets nodig heb, dan zal ik deze gebruiken. Ik vind de nieuwsbrieven meer een actiebrief. Maar ze hoeven het van mij niet te veranderen. Ik zou niet weten wat voor nieuws ze mij moeten brengen, misschien over nieuwe producten. Maar ik vind de aanbiedingen van ExtraFilm een goed idee. Ik ga dan sneller weer iets bestellen, Nederlanders zijn nu eenmaal prijsgevoelig.

*2. Heeft u ExtraFilm weleens in de pers of de media gezien (magazines, websites, kranten)? Heeft dit tot een ander beeld geleid?*

Nee, nog nooit gezien.

*3. Wilt u liever persoonlijk of via internet benaderd worden? Fax, telefoon, mail, website, brieven, folders? En waarom?*

Ik vind het prima dat ExtraFilm mij benadert via een nieuwsbrief, maar ik zou het ook wel leuk vinden om iets via de post te ontvangen. Ik heb het idee dat de aanbieding dan langer in mijn gedachte blijft. Ik zou graag een combinatie willen zien van post en internet voor de afwisseling.

*4. Gaat u naar beurzen en waarom?*

Nee, ik ga nooit naar beurzen, ik vind het persoonlijk te druk.

*5. Vindt u dat ExtraFilm u genoeg benaderd?*

Ja, ik krijg zoveel reclame binnen, dat ik die nieuwsbrieven genoeg vind. Ik weet eerlijk gezegd ook niet van te voren of ik eigenlijk meer benaderd wil worden, misschien als het leuke nieuwtjes zijn of andere acties of nieuwe producten dat ik het wel leuk vind.

*6. Waarom doet u aan online winkelen? Hoe ervaart u online winkelen?*

Ik kan dan alles op mijn gemak bekijken en ik weet gelijk waar ik aan toe ben. Ik vind het wel jammer dat ik bij online bestellingen steeds de verzendkosten moet betalen, dat is bij ExtraFilm ook zo. Wanneer ik het in een winkel zou kopen of ophalen, heb ik geen verzendkosten. Maar ik ervaar online winkelen wel als iets fijn, ik kan alles op mijn gemak bekijken, op mijn eigen tempo en ik kan gericht zoeken.

*7. Welke tijdschriften/kranten leest u?*

Ik lees geen tijdschriften en kranten en als ik het nieuws wil lezen ga ik naar de website nu.nl.

#### *8. Maakt u veel gebruik van internet? Waarvoor? Welke sites?*

Ik maak best veel gebruik van het internet. Ik ga controleer regelmatig mijn mail en ik doe ook best vaak spelletjes of ik vul enquêtes in voor een kleine vergoeding. Ik heb ook Hyves en soms ga ik op het internet om mij te oriënteren over een bepaald product. Dus ik zit best vaak op het internet voor verschillende redenen.

#### **Website**

##### *1. Welke informatie mist de u op de website?*

Niets, ik ben alleen de naar de website gegaan om het fotoalbum te maken en die informatie was heel duidelijk.

##### *2. Vindt u een website een goed middel om meer informatie te werven over een product of dienst?*

Ja, het is handig. Wanneer ik meer informatie wil over producten dan ga ik vaak wel even op het internet kijken.

##### *3. Vindt u dat de website een goed beeld geeft van de producten en diensten? En waarom?*

Ja, het geeft een goed beeld. Je krijgt ook steeds te zien hoe elke pagina eruit komt te zien. Dus ook bestel je het via de website, je ziet precies hoe het eruit komt te zien. Dus dat is een goed beeld.

##### *4. Wat vindt de u van de gebruiksvriendelijkheid van de website?*

Heel goed, omdat je zelf kan bepalen hoe elke pagina eruit komt te zien, je hebt kant-en-klare designs waar je uit kunt kiezen. De stappen zijn ook makkelijk te doen.

##### *5. Welke diensten ontbreken op de website?*

Ik zou niet weten welke diensten ik mis op de website.

#### **Doelgroep**

##### *1. Koopt u de fotoproducten en/ of laat u foto's afdrukken voor speciale gelegenheden? En waarom?*

Eén keer in de zoveel tijd druk ik de foto's af die ik leuk vind. Soms maken wij er een fotoalbum van, bijvoorbeeld van een vakantie. We maken niet altijd fotoalbums, vaak drukken we ze ook zo af. We drukken foto's af bij speciale gelegenheden, maar ook één keer in de zoveel tijd van allerlei andere momenten.

##### *2. Hoe denkt u over vergelijkingssites met verschillende aanbieders? Maakt u hier gebruik van?*

Nee, ik ga nooit kijken op vergelijkingssites. Voor foto's vind ik dat niet echt nodig. Ik weet meestal al wel waar ik wil bestellen. Het is wel handig, maar ik gebruik ze nooit.

##### *3. Wat zijn belangrijke criteria bij het selectie- en keuzeproces? En waarom?*

Voor foto's en fotoproducten neem ik de prijs mee bij het kiezen van een aanbieder. Ze bieden in principe allemaal hetzelfde aan, dezelfde maten, redelijk dezelfde kwaliteit. Dus dan kijk ik gewoon naar het prijsverschil. Ik weet zelf wel welke aanbieders redelijk goedkoop zijn. Of het kan afhalen of dat ze thuis worden afgeleverd neem ik niet mee in mijn keuzeproces.

##### *4. Hoe denkt u over Google? Gebruikt u dat bij uw selectie- en keuzeproces?*

Ik vind Google fijn om informatie op te zoeken en ik gebruik het regelmatig, dus niet altijd. Ik weet

meestal al wel waar ik producten wil kopen of waar ze te koop zijn, maar om meer informatie over een product op te zoeken gebruik ik soms wel Google.

### **Dienstverlening/producten**

#### *1. Welke producten heeft u besteld bij ExtraFilm en waarom?*

Ik heb dus het fotoalbum besteld en dat was een aanbieding. Dus ik heb niet echt een product gekozen, maar wij maken wel vaker zelf fotoalbums. Het kwam ons dus goed uit.

#### *2. Doen de producten van ExtraFilm aan uw verwachtingen?*

Ja, ik ben zeer tevreden. Ik had al bepaalde verwachtingen, doordat ik op de website kon zien hoe het album er per pagina eruit kwam te zien. Ook de snelle levering was erg fijn. Het is een heel leuk album geworden.

#### *3. Heeft u gebruik gemaakt van de verschillende designs? Zo ja, wat vond u daarvan?*

Ja, bij het fotoalbum. Ik vond ze erg leuk en ik vind de designs een reden om nog een keer een album te maken, omdat je door de verschillende designs het album er steeds weer anders uit kan laten zien.

#### *4. Wat is voor u de voornaamste reden om het product te kopen/bestellen?*

We hebben geen fotorolletjes meer, dus tegenwoordig kunnen we ook steeds meer met onze foto's doen. Foto's druk ik af voor mezelf, om mooie momenten vast te leggen. We kijken vaak in onze albums.

### **Naam respondent: Dominique van der Putte**

Leeftijd: 27

Man/vrouw: man

Woonplaats: Bussum

Gezinssamenstelling: alleenstaand, wonend bij ouders

### **Contact**

#### *Hoe bent u in contact gekomen met ExtraFilm?*

Ik wilde graag foto's uitvergroten en ik heb bij Google 'foto uitvergroten' getypt en toen kreeg ik verschillende mogelijkheden. Ik heb eerlijk gezegd op de eerste de beste geklikt en dat was de website van ExtraFilm. Ik heb niet verder gezocht naar andere aanbieders. Ik heb domweg gekozen, waar mijn oog opviel.

### **Strategie**

#### *1. Waaraan denkt u als u de naam ExtraFilm hoort? Waarom denkt u hier gelijk aan?*

Duidelijk en voordelig. Met duidelijk bedoel ik dat ik heb gevonden wat ik wilde, met een paar klikken had ik een foto uitvergroot. Voordelig, omdat ik de prijzen niet duur vond. Ik vond de website ook erg overzichtelijk, met een paar stappen was ik verwijderd van een bestelling. Het ging heel snel.

#### *2. Waarom heeft u destijds gekozen voor ExtraFilm en niet voor een andere aanbieder?*

Soms heb je gewoon als je op een website komt, dat het klikt. Dat je er verder niet over na hoeft te denken of verder hoeft te zoeken. Ik heb ook geen onderzoek gedaan naar andere aanbieders. Ik wilde alleen foto's uitvergroten en die mogelijkheid had ExtraFilm.

*3. Vindt u ExtraFilm innovatief? Vernieuwend? En waarom?*

Ik vind het ExtraFilm niet vernieuwend. Ze hebben producten die elke fotoproducent heeft, maar ik vind het ook niet belangrijk of ze vernieuwend zijn in hun producten. Al was de website zwart/wit, de producten blijven toch hetzelfde. Mij maakt het in ieder geval niet uit, ik weet niet wat er bijvoorbeeld vernieuwender kan zijn aan de foto uitvergroten.

**Communicatiemiddelen**

*1. Wat vindt u van de nieuwsbrieven die u elke week ontvangt, gaat u daar op in? Zo niet, wat zou u anders willen zien in de nieuwsbrieven?*

Ik heb nog niet zo lang geleden besteld, dus ik heb nog nooit zoveel nieuwsbrieven ontvangen. Ik zou zo niet weten welke veranderingen ik zou willen in de nieuwsbrieven. Ik maak veel foto's en ik druk veel foto's af, dus misschien zal ik er wel gebruik maken van de aanbiedingen in de nieuwsbrief.

*2. Heeft u ExtraFilm weleens in de pers of de media gezien (magazines, websites, kranten)? Heeft dit tot een ander beeld geleid?*

Nee, ik heb Extrafilm nog nooit gezien in de media. Ik had ook niet eerder van ExtraFilm gehoord.

*3. Wilt u liever persoonlijk of via internet benaderd worden? Fax, telefoon, mail, website, brieven, folders? En waarom?*

Het liefst digitaal. Ook steeds meer mensen zijn onderweg. Ik heb ook internet op mijn telefoon, dus ik kan mijn mails gewoon lezen op mijn telefoon. Ik vind digitaal gewoon fijner, ik maak veel gebruik van het internet. Ik heb mijn telefoon altijd bij me, ik kan het dus lezen of opzoeken wanneer ik wil.

*4. Gaat u naar beurzen en waarom?*

Nee, ik ga bijna nooit naar beurzen. Ik ben weleens naar een autobeurs geweest, maar dat is lang geleden. Ik ga alleen naar beurzen waar mijn interesses liggen, dat zijn bijvoorbeeld auto's.

*5. Vindt u dat ExtraFilm u genoeg benaderd?*

Ja, ik vind dat ExtraFilm me genoeg benaderd met nieuws, maar ik had het wel fijner gevonden dat ze me steeds op de hoogte zou houden van de bestelling. Dat ik bijvoorbeeld een email zou krijgen dat mijn bestelling klaar is en dan een volgende email ontvang, dat mijn bestelling is verzonden, want op de website staat alleen globaal beschreven hoelang het duurt.

*6. Waarom doet u aan online winkelen? Hoe ervaart u online winkelen?*

Ik doe heel veel aan online winkelen, ik ben een man. Dus ik probeer alle winkels te vermijden. Ik haal mijn producten echt overal vandaan, ook uit het buitenland. Bijna alles koop ik via het internet. Ik vind het online winkelen echt een uitkomst, ik hoef de deur er niet meer voor uit.

*7. Welke tijdschriften/kranten leest u?*

Ik lees geen tijdschriften, maar wel de krant. Maar de krant lees ik wel weer online. Ik lees de telegraaf online op mijn computer of op het internet van mijn telefoon.

*8. Maakt u veel gebruik van internet? Waarvoor? Welke sites?*

Ik doe echt van alles op het internet. Ik lees mijn email, ik lees het nieuws. Ik ben zeer geïnteresseerd in autosport, dus daar lees ik veel over. Ik heb geen Hyves, maar wel Facebook, maar daar doe ik niet



zo heelveel mee.

## **Website**

### *1. Welke informatie mist de u op de website?*

Ik mis geen informatie. Ik wist wat ik nodig had en dat waren foto's uitvergroten, dus ik heb daar niet meer informatie over nodig. We hebben dat eenmaal vaker gedaan. Ik ben ook geen professionele fotograaf, dus technische informatie is voor mij ook niet nodig.

### *2. Vindt u een website een goed middel om meer informatie te werven over een product of dienst?*

Ja, dat vind ik zeker en ik zoek juist altijd informatie over producten en diensten via het internet. Meestal weet je van te voren wel wat je wil hebben en zoek je gericht. Ik koop ook mijn producten online, dus natuurlijk ga ik dan online informatie zoeken over de producten. Vaak kan je ook makkelijk producten online vergelijken.

### *3. Vindt u dat de website een goed beeld geeft van de producten en diensten? En waarom?*

Absoluut, binnen no time en een paar klikken had ik wat ik hebben wilde. Er staan keuzemogelijkheden met de prijzen erbij, makkelijker kan niet. Een goed beeld van foto's is niet nodig, je weet hoe een foto eruit komt te zien, het is niet wat we nog nooit hebben gedaan. Iedereen bestelt vaker foto's.

### *4. Wat vindt de u van de gebruiksvriendelijkheid van de website?*

Perfect, het is heel overzichtelijk en ze werken met keuzemogelijkheden. Een kind kan de was doen.

### *5. Welke diensten ontbreken op de website?*

Ik zou niet weten welke diensten ik mis op de website. Misschien alleen dat ze me op hoogte houdt hoe het met mijn bestelling gaat.

## **Doelgroep**

### *1. Koopt u de producten of laat u foto's afdrukken voor speciale gelegenheden? En waarom?*

Ik laat mijn foto's één keer in zoveel maanden afdrukken of wanneer ik foto's nodig heb, dit keer was het voor mijn vader. Ze waren op vakantie geweest en wilde een paar foto's van de vakantie uitvergroten. Dus eigenlijk heb ik voor mijn ouders de foto's laten uitvergroten. Het kan misschien wel kloppen dat je sneller je foto's laat afdrukken voor speciale gelegenheden, zoals vakanties, bruiloften.

### *2. Hoe denkt u over vergelijkingssites met verschillende aanbieders? Maakt u hier gebruik van?*

Ik zal geen vergelijkingssites gebruiken wanneer ik me foto's wil laten afdrukken, vaak komt het allemaal op hetzelfde neer, maar als ik bijvoorbeeld een digitale camera wil kopen, zal ik deze sites wel gebruiken. Zo'n vergelijkingssite is super overzichtelijk om producteigenschappen te vergelijken, maar foto's hebben niet echt verschillende producteigenschappen. Ik maak er meer gebruik van bij producten in een hogere prijsklasse.

### *3. Wat zijn belangrijke criteria bij het selectie- en keuzeproces? En waarom?*

Ik vind een snelle levering heel belangrijk, wanneer ik iets koop wil het graag snel hebben. Ook vind het belangrijk dat het thuis wordt afgeleverd en dat het niet alsnog in een winkel hoeft op te halen,

want dat vind ik geen online winkelen meer. Ook tijdens het winkelen in een winkel heb je meteen je product, dit moet online winkelen ook waarmaken.

*4. Hoe denkt u over Google? Gebruikt u dat bij uw selectie- en keuzeproces?*

Ja, zo heb ik ExtraFilm gevonden. Ik gebruik het dus zeker bij mijn keuze.

### **Dienstverlening/producten**

*1. Welke producten heeft u besteld bij ExtraFilm en waarom?*

Het uitvergroten van een paar foto's. Mijn vader wilde een paar foto's van zijn vakantie uitvergroten. Wanneer ik leuk foto's heb, laat ik ze ook afdrukken. Het is leuker om ze op papier te zien, dan op het kleine schermje van je digitale camera of op de computer.

*2. Doen de producten van ExtraFilm aan uw verwachtingen?*

Ja zeker, ze waren van goede kwaliteit en het was allemaal snel geregeld. Ook had ik ze snel in huis. Ik zal de volgende keer weer bij ExtraFilm bestellen, want waarom ergens anders bestellen als je tevreden bent. Ze waren goed ingepakt, dus ze kwamen netjes aan. Ik heb goede zaken gedaan, dus waarom niet teruggaan.

*3. Heeft u gebruik gemaakt van de verschillende designs? Zo ja, wat vond u daarvan?*

Nee, daar heb ik niet naar gekeken. Ik heb ze ook niet gezien.

*4. Wat is voor u de voornaamste reden om het product te kopen/bestellen?*

Ik druk foto's af om ze scherper te zien, anders zie je ze alleen op je digitale camera of op de computer.

### **Naam respondent: Wim Jansen**

Leeftijd: 61

Man/vrouw: man

Woonplaats: Spijkenisse

Gezinssamenstelling: Samenwonen met vrouw, kinderen uit huis

### **Contact**

*Hoe bent u in contact gekomen met ExtraFilm?*

Ik kreeg een mailtje van mijn schoondochter met een link. Ik kon een spelletje meedoen en dan kon je van alles winnen. Mijn schoondochter heeft er een fotoalbum mee gewonnen en ik had 40 gratis afdrukken gewonnen. Mijn dochter doet vaak spelletjes op de computer en mijn vrouw ook.

### **Strategie**

*1. Waaraan denkt u als u de naam ExtraFilm hoort? Waarom denkt u hier gelijk aan?*

Ik zou het eerlijk gezegd niet zo snel weten, maar als ik ExtraFilm totaal niet zou kennen, dan zou ik denken dat het iets met films en dvd's te maken heeft. Wanneer ik moet zeggen wat er bij ExtraFilm past, dan zou ik zeggen: makkelijk. Want het was heel gemakkelijk om de foto's te bestellen en mijn schoondochter vond het ook heel makkelijk om het album te maken. De stappen gaan heel snel.

*2. Waarom heeft u destijds gekozen voor ExtraFilm en niet voor een andere aanbieder?*

We hadden nog nooit van ExtraFilm gehoord, door het spelletje zijn we in contact gekomen met ExtraFilm. Doordat wij gratis producten mochten bestellen, hebben wij ExtraFilm leren kennen. Wij hadden nog nooit foto's online besteld, dit was voor ons echt de eerste keer. Wij wisten niet dat zoiets bestond.

*3. Vindt u ExtraFilm innovatief? Vernieuwend? En waarom?*

Ja, voor ons is ExtraFilm wel vernieuwend, omdat wij het nog nooit zo hadden gedaan. Ik vind de website ook iets modern uitstralen, de producten worden leuk neergezet op de site.

**Communicatiemiddelen**

*1. Wat vindt u van de nieuwsbrieven die u elke week ontvangt, gaat u daar op in? Zo niet, wat zou u anders willen zien in de nieuwsbrieven?*

Ik vond de nieuwsbrieven wel leuk en ze zijn interessant voor de eerste volgende keer wanneer we weer foto's willen laten afdrukken. Wanneer we weer een keer op vakantie gaan, dan willen we altijd wel graag onze foto's laten afdrukken. Dus dan zouden we wel weer gebruik kunnen maken van de aanbiedingen in de nieuwsbrieven.

*2. Heeft u ExtraFilm weleens in de pers of de media gezien (magazines, websites, kranten)? Heeft dit tot een ander beeld geleid?*

Nee, nog nooit. Ik heb er in ieder geval niet opgelet.

*3. Wilt u liever persoonlijk of via internet benaderd worden? Fax, telefoon, mail, website, brieven, folders? En waarom?*

Wanneer ik moet kiezen, dan liever via het internet, dan kunnen we gewoon alles op ons gemak bekijken. Maar eerlijk gezegd kies ik voor producten en diensten door mond-tot-mond reclame. Net zoals mijn schoondochter een mailtje stuurde over de aanbiedingen via het spelletje. Dan ga ik veel sneller kijken of meedoen.

*4. Gaat u naar beurzen en waarom?*

We gaan echt af en toe naar beurzen. We gaan weleens naar de huishoudbeurs en naar de bouwbeurs. Ik werk zelf in de bouw, dus dan kijken we naar de nieuwtjes op deze beurzen en of we bepaalde dingen kunnen gebruiken. Verder gaan we niet naar ander beurzen.

*5. Vindt u dat ExtraFilm u genoeg benaderd?*

Ja, genoeg hoor. Wij maken toch alleen gebruik van de aanbiedingen wanneer wij het nodig hebben of wanneer wij willen dat er weer foto's worden afgedrukt.

*6. Waarom doet u aan online winkelen? Hoe ervaart u online winkelen?*

Wij doen niet zo heel veel aan online winkelen, voor ons was het ook de eerste keer dat wij foto's online afdrukten. Voor mijn gevoel is producten kopen in een winkel wel veiliger en fijner, maar online winkelen is wel weer goedkoper, maar wanneer ik foto's ga bestellen via het internet vind ik dat wel veilig, er kan niet veel mis gaan. ExtraFilm heeft mij wel het vertrouwen gegeven dat het goed zat. De website zag er professioneel uit en je had verschillende betalingsmogelijkheden, dus

foto's afdrukken doe ik voortaan liever via het internet.

*7. Welke tijdschriften/kranten leest u?*

We lezen thuis De Telegraaf en het Algemeen Dagblad. Mijn vrouw leest soms de Privé en de Story. Verder lezen wij geen andere kranten of tijdschriften.

*8. Maakt u veel gebruik van internet? Waarvoor? Welke sites?*

We maken niet heelveel gebruik van het internet. Ik zit op het internet voor bijvoorbeeld online bankieren en mijn vrouw doet voornamelijk spelletjes op de computer. We doen niet veel aan online winkelen, we kopen iets sneller in de winkel, omdat we dat veiliger vinden. We hebben het product dan meteen in onze handen en we weten meteen of het goed betaald is. Soms kopen we ook cd'tjes op het internet.

**Website**

*1. Welke informatie mist de u op de website?*

Ik vond niet dat we informatie miste op de website. Er staat voldoende informatie op en we hebben wat we nodig hadden.

*2. Vindt u een website een goed middel om meer informatie te werven over een product of dienst?*

Ja, dat vind ik wel, maar wij kijken meer op het internet voor algemene informatie en uiteindelijk kopen we het in de winkel. In een winkel kan je het zien en voelen en dat kan niet op het internet.

*3. Vindt u dat de website een goed beeld geeft van de producten en diensten? En waarom?*

Ja hoor, het gaf ons een goed beeld en de website wekte ook vertrouwen op. Wij zijn al wat ouder en zijn nog niet zo heel erg thuis in online winkelen. Dus als we het doen, is het wel fijn om het gevoel te krijgen dat ze te vertrouwen zijn. Hoe dat komt? Ik denk door de vele producten, het taalgebruik, duidelijke stappen en vele betalingsmogelijkheden.

*4. Wat vindt de u van de gebruiksvriendelijkheid van de website?*

Goed, zelfs wij vonden het heel makkelijk. Er waren duidelijke stappen.

**Doelgroep**

*1. Koopt u de fotoproducten en/of laat u foto's afdrukken voor speciale gelegenheden? En waarom?*

Wij drukken onze foto's af van mooie momenten, zoals vakanties, bruiloften, van de kleinkinderen. Dus wanneer we op vakantie zijn geweest, wanneer we een bruiloft hebben gehad of een leuk uitje hebben gehad dan drukken we de foto's af. Dus ja, zeker bij speciale gelegenheden. Deze momenten zijn leuk om vast te leggen, het zijn mooie momenten.

*2. Hoe denkt u over vergelijkingssites met verschillende aanbieders? Maakt u hier gebruik van?*

Wij maken nooit gebruik van vergelijkingssites. Zo veel doen we ook niet aan online winkelen. Wij vergelijken in de winkels.

*3. Wat zijn belangrijke criteria bij het selectie- en keuzeproces? En waarom?*

Kwaliteit vind ik het allerbelangrijkst. Ook al is het misschien niet zo duur, ik vind wel dat elke aanbieder goede kwaliteit moet leveren. Dus ik neem kwaliteit altijd mee in mijn keuze. Mij maakt

het niet uit of ik ze moet ophalen of dat ze thuis worden afgeleverd, dat geeft mij geen ander gevoel.

*4. Hoe denkt u over Google? Gebruikt u dat bij uw selectie- en keuzeprocess?*

Ik gebruik het heel af en toe. Het is wel handig, maar wij gebruiken het niet zo vaak, ook niet bij een keuze maken.

**Dienstverlening/producten**

*1. Welke producten heeft u besteld bij ExtraFilm en waarom?*

Ik heb dus 40 gratis foto's laten afdrukken en mijn schoondochter heeft een album laten maken. Dus we hebben eigenlijk niet zelf gekozen, het was een aanbieding.

*2. Doen de producten van ExtraFilm aan uw verwachtingen?*

Ja zeker, ik zou niet kunnen bedenken wat ik anders zou willen. De foto's waren van goede kwaliteit.

*3. Heeft u gebruik gemaakt van de verschillende designs? Zo ja, wat vond u daarvan?*

Nee, het is me ook niet opgevallen dat ze die hebben.

*4. Wat is voor u de voornaamste reden om het product te kopen/bestellen?*

Het vastleggen van mooie momenten, dat je kan terug kijken van, dit hebben we vorig jaar gedaan.

**Naam respondent: Henriette Beugelink**

Leeftijd: 31

Man/vrouw: vrouw

Woonplaats: De Krim

Gezinssamenstelling: Alleenstaand, twee kinderen van twee en drie jaar

**Contact**

*Hoe bent u in contact gekomen met ExtraFilm?*

Ik heb een game gespeeld en toen kreeg ik een prijs. Dat waren de gratis verzendkosten bij ExtraFilm.

**Strategie**

*1. Waaraan denkt u als u de naam ExtraFilm hoort? Waarom denkt u hier gelijk aan?*

Veel keuze, dus de hoeveelheidkeuze. Ik kreeg de gratis verzendkosten, dus ik ben op de site gaan kijken wat ik leuk vond. Bij ExtraFilm denk ik ook aan snelle levering. Binnen drie dagen had ik mijn poster binnen en ik vind drie dagen echt snel. Ze hadden leuke producten, uiteindelijk heb ik voor een poster gekozen.

*2. Waarom heeft u destijds gekozen voor ExtraFilm en niet voor een andere aanbieder?*

Door de gratis verzendkosten. Ik had al leuke foto's die ik graag wilde afdrukken van mijn dochttertjes. Ze zijn namelijk tijdelijk uit huis geplaatst en ik wilde graag grote foto's van mijn dochttertjes in de huiskamer. Dus de gratis verzendkosten kwamen mij goed uit.

*3. Vindt u ExtraFilm innovatief? Vernieuwend? En waarom?*

Ik denk dat deze producten overal wel te koop zijn, dus het is niet echt vernieuwend, maar ze

brengen het wel heel leuk. Ik heb zelf de poster kunnen samenstellen met verschillende foto's.

### **Communicatiemiddelen**

*1. Wat vindt u van de nieuwsbrieven die u elke week ontvangt, gaat u daar op in? Zo niet, wat zou u anders willen zien in de nieuwsbrieven?*

Ik vind ze wel interessant, want er staan weer steeds aanbiedingen in van andere producten. Ik heb er nog geen gebruik van gemaakt. Ik heb net al een poster besteld. Ik zou ook niks willen veranderen aan de nieuwsbrieven, ik vind de aanbiedingen wel leuk.

*2. Heeft u ExtraFilm weleens in de pers of de media gezien (magazines, websites, kranten)? Heeft dit tot een ander beeld geleid?*

Nee, nog nooit. Misschien als ik het had gezien, had ik er wel eerder gebruik van gemaakt.

*3. Wilt u liever persoonlijk of via internet benaderd worden? Fax, telefoon, mail, website, brieven, folders? En waarom?*

Het liefst via het internet, dan kan ik zelf selecteren wat ik wil lezen en wat niet.

*4. Gaat u naar beurzen en waarom?*

Nee, ik ga nooit naar beurzen. Ik heb daar gewoon geen interesse in. Als ik iets wil weten van producten dan kijk ik wel op het internet of in de winkel.

*5. Vindt u dat ExtraFilm u genoeg benaderd?*

Ja hoor, ik vind zo nu en dan een aanbieding hartstikke leuk. Ik zou niet weten welke informatie ik nog meer nodig heb. En ik denk dat ze pas die informatie gaat gebruiken als je het nodig hebt.

*6. Waarom doet u aan online winkelen? Hoe ervaart u online winkelen?*

Ik doe niet altijd aan online winkelen. Als het duurdere producten zijn ga ik toch graag naar de winkel, maar bij minder duurdere producten, zoals foto's en de poster, dan vind ik het via het internet wel handig. Het is dan ook handig dat het thuis wordt geleverd. Duurdere producten wil ik van te voren toch graag zien.

*7. Welke tijdschriften/kranten leest u?*

Ik lees helemaal geen krant en tijdschriften. Waarom niet? Ik heb er geen interesse in. Ik kijk soms het nieuws, ik heb het druk met werken en mijn kinderen.

*8. Maakt u veel gebruik van internet? Waarvoor? Welke sites?*

Ja, elke dag. Ik heb Hyves, ik doe vaak spelletjes op het internet of ik vul enquêtes in voor een kleine vergoeding en ik lees iedere dag mijn mail.

### **Website**

*1. Welke informatie mist de u op de website?*

Alles was duidelijk. De stappen waren heel makkelijk uitgelegd en de informatie over de poster was duidelijk en genoeg. Ik hoef er geen meer informatie over.

*2. Vindt u een website een goed middel om meer informatie te werven over een product of dienst?*

Ja, ik vind het wel erg handig om me te oriënteren, maar als ik echt iets wil kopen, voornamelijk duurdere producten, dan ga ik toch liever naar de winkel. In de winkel zijn de producten tastbaar en dat heb ik dan toch liever.

3. Vindt u dat de website een goed beeld geeft van de producten en diensten? En waarom?

Ja, je krijgt ook te zien hoe je product eruit komt te zien. Dus je hebt alle standaard producten op de website, maar als je eigen product gaat maken, krijg je toch een goed beeld.

4. *Wat vindt de u van de gebruiksvriendelijkheid van de website?*

Duidelijk, je gaat door middel van verschillende stappen naar je uiteindelijke resultaat.

5. *Welke diensten ontbreken op de website?*

Geen, niet dat ik tot nu toe weet.

### **Doelgroep**

1. *Koopt u de fotoproducten en/of laat u foto's afdrukken voor speciale gelegenheden? En waarom?*

Ik bestel de foto's echt voor mezelf. Het ligt ook aan mijn financiële toestand. Wanneer ik ze nodig heb of wanneer ik er geld voor heb, dan laat ik wel foto's afdrukken, zoals nu de poster. Dus niet echt voor speciale gelegenheden, meer leuke foto's ter herinnering.

2. *Hoe denkt u over vergelijkingssites met verschillende aanbieders? Maakt u hier gebruik van?*

Nee, doe ik nooit aan. Vind ik echt gemakzucht. Ik vind het wel leuk om uit te pluizen wat ik leuk vind en wat voordelig is. Dus ik gebruik ze nooit. Ik geloof ook niet dat het altijd klopt.

3. *Wat zijn belangrijke criteria bij het selectie- en keuzeprocess? En waarom?*

De prijs en de levering. Ik heb niet zo heel veel te besteden, dus de prijs is voor mij belangrijk en ik vind een snelle levering heel fijn. Als ik iets koop of bestel wil ik het gewoon snel graag in huis hebben.

4. *Hoe denkt u over Google? Gebruikt u dat bij uw selectie- en keuzeprocess?*

Ik vind Google een handige zoekmachine. Ik gebruik het niet altijd, ligt eraan wat ik zoek. Meestal zoek ik wel gericht en dan hoef ik het niet te gebruiken, maar als ik nog niks van een product afweet ofzo, dan gebruik ik weleens Google.

### **Dienstverlening/producten**

1. *Welke producten heeft u besteld bij ExtraFilm en waarom?*

De poster, ik heb hem op mijn deur hangen. Ik kon er vier verschillende foto's op plaatsen. Ik heb er foto's van mijn dochtertjes op geplaatst. Het is een vrij grote poster. Ik wilde graag grote foto's van mijn dochtertjes in de huiskamer.

2. *Doen de producten van ExtraFilm aan uw verwachtingen?*

De poster doet zeker aan mijn verwachtingen. De poster is super mooi geworden, alles is zonder problemen gegaan en ik had de poster zeer snel binnen.

3. *Heeft u gebruik gemaakt van de verschillende designs? Zo ja, wat vond u daarvan?*

Ja, maar er was zoveel keus! Dat maakt het ook wel weer moeilijk!

*4. Wat is voor u de voornaamste reden om het product te kopen/bestellen?*

Het is goedkoper dan in de winkel, je hebt het snel in huis en het is gemakkelijk om vanuit thuis te bestellen. Het is een herinnering. Ik zal zeker weer bij ExtraFilm gaan bestellen, ik was zeer tevreden. Ik heb mijn moeder getipt over ExtraFilm en die heeft ook een poster laten maken en die was ook zeer tevreden.

**Naam respondent: Mary Roest**

Leeftijd: 43

Man/vrouw: vrouw

Woonplaats: Veenendaal

Gezinssamenstelling: Gehuwd, drie kinderen van 1, 4 en 6 jaar

**Contact**

*Hoe bent u in contact gekomen met ExtraFilm?*

Via het internet. Ik had een spelletje gedaan en daarbij had ik het fotoalbum 'Enjoy' gewonnen.

**Strategie**

*1. Waaraan denkt u als ze de naam ExtraFilm hoort? Waarom denkt u hier gelijk aan?*

Ik vind kwaliteit wel bij ExtraFilm passen. Ik vond het fotoalbum echt van goede kwaliteit en het zag er goed verzorgd uit. Daarnaast vind ik een goede en snelle service passen bij ExtraFilm. Ik had het fotoalbum binnen een paar dagen binnen. Daarnaast is alles probleemloos gegaan.

*2. Waarom heeft u destijds gekozen voor ExtraFilm en niet voor een andere aanbieder?*

Daarvoor bestelde ik altijd bij het Kruidvat, dit doe ik eigenlijk al jaren en dat gaat ook via het internet. Maar doordat ik de prijs had gewonnen ben ik bij ExtraFilm terecht gekomen.

*3. Vindt u ExtraFilm innovatief? Vernieuwend? En waarom?*

Niet echt vernieuwend, want je kan de producten die ze hebben overal bestellen. Je kan bijvoorbeeld bij het Kruidvat ook een fotoalbum maken. Mij maakt het dan niet uit of ik het fotoalbum bij ExtraFilm maak of bij het Kruidvat maak.

**Communicatiemiddelen**

*1. Wat vindt u van de nieuwsbrieven die u elke week ontvangt, gaat u daar op in? Zo niet, wat zou u anders willen zien in de nieuwsbrieven?*

Ik heb ze inderdaad gelezen. Ik heb er niks op aan te merken. Er staan leuke aanbiedingen in, maar ik heb er nog geen gebruik van gemaakt. Misschien ga ik er gebruik van maken als ik het nodig heb.

*2. Heeft u ExtraFilm weleens in de pers of de media gezien (magazines, websites, kranten)? Heeft dit tot een ander beeld geleid?*

Nee, ik heb ExtraFilm nog nooit in de pers of in de media gezien.

*3. Wilt u liever persoonlijk of via internet benaderd worden? Fax, telefoon, mail, website, brieven, folders? En waarom?*



Ik zou graag via het internet benaderd willen worden. Waarom? Dat weet ik eigenlijk niet, ik vind het denk ik gewoon makkelijker.

*4. Gaat u naar beurzen en waarom?*

Soms, ik ben laatst naar de Jonge Gezinnen beurs geweest. Ik ben er heen gegaan voor de gezelligheid en voor de aanbiedingen. Verder ga ik niet veel naar beurzen.

*5. Vindt u dat ExtraFilm u genoeg benaderd?*

Ja, ik vind het prima zo. Af en toe een aanbieding via de mail. Ik zou niet weten waarover en hoe vaak ze me anders zouden moeten benaderen.

*6. Waarom doet u aan online winkelen? Hoe ervaart u online winkelen?*

Ik doe niet heel vaak aan online winkelen, ik ga liever naar de winkel. Ik had laatst online kleren besteld en het viel echt heel erg tegen, maar bijvoorbeeld met het bestellen van een fotoalbum kan heel weinig mis gaan en ik had er al ervaring mee. Natuurlijk weet je dan ook niet of het goed gelukt is, maar dat weet je dan ook niet altijd als je het in de winkel bestelt. Het moet toch gemaakt worden.

*7. Welke tijdschriften/kranten leest u?*

Ik lees eigenlijk helemaal geen kranten en tijdschriften.

*8. Maakt u veel gebruik van internet? Waarvoor? Welke sites?*

Redelijk. Ik zoek weleens informatie op over producten, ik surf weleens op het internet, zoals marktplaats en ik lees mijn mails. Mijn man heeft ook Hyves.

## **Website**

*1. Welke informatie mist de u op de website?*

Geen, het was allemaal vrij eenvoudig. Ik kwam voor het fotoalbum op de website en dat heb ik gevonden! De stappen waren verder allemaal heel duidelijk.

*2. Vindt u een website een goed middel om meer informatie te werven over een product of dienst?*

Ja, het is wel fijn om informatie op te zoeken over een product of over een bepaald merk, maar ik ga het toch uiteindelijk in de winkel kopen. Bij foto's is dat anders, want je ziet al op de website hoe het gaat worden, het is ook niet super duur. Ook zijn foto's veel goedkoper online, dus dat doe ik dan liever online.

*3. Vindt u dat de website een goed beeld geeft van de producten en diensten? En waarom?*

Ja zeer zeker, je ziet ook steeds hoe je album eruit komt te zien. Ook al heb je het product niet gekocht je ziet meteen op de website hoe je album eruit ziet. Je krijgt meteen een goede indruk hoe je album eruit komt te zien.

*4. Wat vindt de u van de gebruiksvriendelijkheid van de website?*

Heel goed, alles ging makkelijk in stappen. Ik vond het ook leuk dat je teksten bij de foto's kon schrijven, dan hoef je het zelf niet meer te doen.

#### *5. Welke diensten ontbreken op de website?*

Het is me niet opgevallen of ik iets mis op de website.

### **Doelgroep**

#### *1. Koopt u de fotoproducten en/of laat u foto's afdrukken voor speciale gelegenheden? En waarom?*

Een keer in de zoveel tijd laat ik mijn foto's afdrukken. Vaak maken wij van elke vakantie voortaan een fotoalbum. Dat hebben we nu twee keer gedaan, één bij het Kruidvat en één dus bij ExtraFilm. Ik denk dat we dat wel van elke vakantie gaan doen. Dan hoeven we het niet allemaal in aparte mapjes te doen, maar hebben we gewoon één album van één vakantie. Dat is leuk om terug te kijken. We zijn wel van plan om onze foto's steeds online af te laten drukken, omdat het ons goed is bevallen.

#### *2. Hoe denkt u over vergelijkingssites met verschillende aanbieders? Maakt u hier gebruik van?*

Wij maken daar niet zo snel gebruik van, alleen bij grote aankopen. Wanneer het duurdere producten zijn ga je sneller vergelijken, omdat er dan een groot prijsverschil kan zijn en dan denk je langer na wat je koopt, je bent kieskeuriger. Ik zal voor foto's afdrukken niet naar vergelijkingssites gaan, daar vind ik de producten veel te veel op elkaar lijken en het prijsverschil is ook niet zo groot.

#### *3. Wat zijn belangrijke criteria bij het selectie- en keuzeproces? En waarom?*

Goede service en snelle levering. Goede service kan je van te voren niet echt weten, maar de handelingen op de website en de website zelf kan wel een beeld geven. Als naderhand alles goed is gegaan, ga je wel sneller terug en dan hoort wel bij mijn keuze. Daarnaast vind ik een snelle levering heel belangrijk, ik wil graag mijn producten snel in huis.

#### *4. Hoe denkt u over Google? Gebruikt u dat bij uw selectie- en keuzeproces?*

Ja, ik gebruik het best vaak en dus ook bij mijn keuze. Meestal ga je vanuit Google zoeken naar producten of informatie, uiteindelijk koop ik het in de winkel. Google is super handig, wat je kan snel zoeken en je hebt gelijk wat je hebben wil.

### **Dienstverlening/producten**

#### *1. Welke producten heeft u besteld bij ExtraFilm en waarom?*

Het fotoalbum door middel van de game. Dit willen we voortaan voor elke vakantie gaan doen. Dan hebben we alle foto's compact in één album. Zo zijn alle foto's netjes geordend en het is leuk om het zo aan andere mensen te laten zien.

#### *2. Doen de producten van ExtraFilm aan uw verwachtingen?*

Ja zeer zeker, hoe het op de website eruit ziet, zo ziet het er ook echt uit.

#### *3. Heeft u gebruik gemaakt van de verschillende designs? Zo ja, wat vond u daarvan?*

Ja, ze waren heel leuk, maar andere aanbieders hebben ook verschillende designs. Dus het is niet iets wat uniek is aan ExtraFilm.

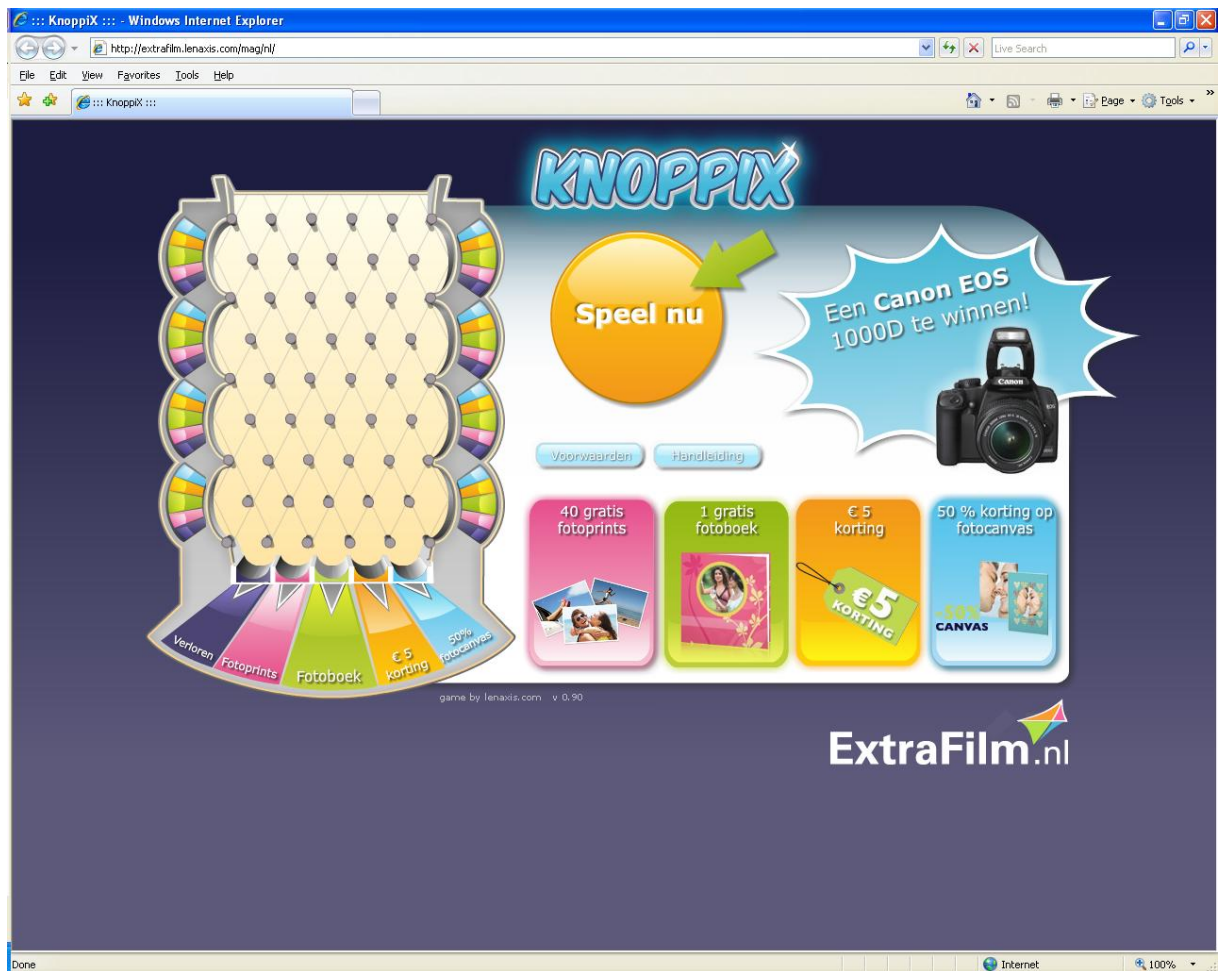
#### *4. Wat is voor u de voornaamste reden om het product te kopen/bestellen?*

Je kan zo veel makkelijker naar je foto's kijken, je kan het aan andere laten zien en je pakt het sneller uit de kast. Het is een leuke herinnering.

**Bijlage C**

**GAME**







# **Bijlage D**

## **Nieuwsbrieven**





Woensdag 3 februari 2010

**ExtraFilm**.nl

Foto's opladenProductenMijn foto's

**Welkom bij ExtraFilm!**

Dag Birgit,

Enkele dagen geleden heb je je ingeschreven op [www.extrafilm.nl](http://www.extrafilm.nl), het grootste online fotolabo van Europa.

Je kreeg in je inschrijvingsbevestiging een actiecode waarmee je alvast aan de slag kan gaan.


Als je meer informatie wenst over hoe je in enkele eenvoudige stappen foto's kan opladen en bestellen, kijk dan op [www.extrafilm.nl/fotoproducten\\_bestellen](http://www.extrafilm.nl/fotoproducten_bestellen). Je kan deze handige gids ook afdrukken.

Als je nog geen tijd hebt gehad om foto's op te laden, hoef je met deze boodschap geen rekening te houden.

Onze klantendienst beantwoordt graag al je vragen. Je kan hen bereiken via [contact@extrafilm.nl](mailto:contact@extrafilm.nl).

Vriendelijke groeten,  
Het ExtraFilm team

Naar ExtraFilm >>



**3 goede redenen**  
om foto's te bestellen bij ExtraFilm

- 1 Professionele labokwaliteit voor je fotoprints
- 2 9 cent vanaf de eerste foto (10x13/15cm)
- 3 Prior levering aan huis in stevige verpakking

Zondag 7 februari 2010

**ExtraFilm**.nl

Foto's opladenProductenMijn foto's

**Heb je jouw foto's al opgeladen?**

Dag Birgit,

Een tijdje geleden heb je je ingeschreven op [www.extrafilm.nl](http://www.extrafilm.nl). Je hebt echter nog geen gebruik gemaakt van onze gratis diensten of van onze fotoservice.


Als je hulp nodig hebt om je foto's op te laden, kan je onze klantendienst contacteren door [hier te klikken](#).

Als je geen interesse hebt in onze diensten, zouden wij het leuk vinden dat je even de tijd neemt om ons te laten weten waarom.

Indien je van plan bent om binnenkort aan de slag te gaan met je foto's, dan mag je deze mail negeren.

Vriendelijke groeten,  
Het ExtraFilm team

Naar ExtraFilm >>



**3 goede redenen**  
om foto's te bestellen bij ExtraFilm

- 1 Professionele labokwaliteit voor je fotoprints
- 2 9 cent vanaf de eerste foto (10x13/15cm)
- 3 Prior levering aan huis in stevige verpakking

Maandag 15 februari 2010

**ExtraFilm.nl**

Foto's opladenProductenMijn foto's

**60 fotoprints + verzending = € 5, alles inbegrepen!**

Dag Birgit,

Sinds je inschrijving op ExtraFilm.nl enkele weken geleden heb je nog geen gebruik gemaakt van onze gratis diensten of van onze fotoservice.

Om je te overtuigen, stellen we je een éénmalig knalaanbod voor:  
**60 fotoprints + verzending voor slechts 5 euro!**

Aarzel dus niet meer en druk je digitale foto's af. Je zal versteld staan van de prachtige kleuren.  
**Je persoonlijke actiecode** voor dit aanbod is: **EXT8GSD**.

Vriendelijke groeten,  
Het ExtraFilm team

Naar ExtraFilm >>



Donderdag 18 februari 2010

Verzamel je foto's in een fotoboek Enjoy.  
Nu met **50% korting!** \*

- Vierkant formaat (20,5 cm x 20,5 cm)
- Gepersonaliseerde zachte kaft
- 20 pagina's
- Ruime keuze aan designs

~~€ 14,99~~  
incl. verzending  
**€ 7,50**  
incl. verzending\*

Actiecode: 2010072258

Stel jouw fotoboek Enjoy samen >>



Zondag 21 februari 2010

**ExtraFilm.nl**

Foto's opladenProductenMijn foto's

**Toffe aanbiedingen het hele jaar door!**

Dag Birgit,

We hebben een speciaal aanbod voor jou. Bestel nu en je krijgt **25% korting!**  
**Je persoonlijke actiecode voor dit aanbod is: EXT8SDL.**

Surf snel naar ExtraFilm.nl, profiteer van deze korting en maak gebruik van al de voordelen van ExtraFilm!

Naast leuke aanbiedingen kan je bij ExtraFilm ook terecht voor:

- Ongelimiteerde opslag van je foto's
- Een eenvoudig manier om foto's met anderen te delen
- Een groot gamma aan fotoboeken, fotocanvasen, fotokaartjes en fotocadeaus

Vriendelijke groeten,  
Het ExtraFilm team

Naar ExtraFilm >>



Donderdag 4 maart

**ACTIE**  
van de maand

Posters of collage posters:  
3 halen = 2 betalen

- Kies een formaat
- Kies voor posters met of zonder design
- In het winkelwagentje kan je het gewenste aantal posters of collage posters bepalen



3 halen  
=  
2 betalen\*

Actiecode: 2010091244

Creëer nu jouw posters of collage posters >>



# **Bijlage E**

## **Persberichten**





## ExtraFilm gaat culinair

Specialist in fotoproducten maakt koken nog aangenamer

Wetteren, België, 21 januari 2010

### Persoonlijk kookboek

Moet je steeds zoeken naar alle recepten die je ooit verzameld hebt? Dat hoeft niet meer want bij ExtraFilm kun je nu je eigen kookboek samenstellen. Bundel jouw recepten of die van anderen die je graag klaarmaakt in dit praktische foto- en kookboek en vul ze aan met mooie foto's. Jouw creatie zal mooi staan in de boekenkast naast die van Jamie Oliver!



Prijs: vanaf € 34,95



### Stijlvol in de keuken

Een echte keukenprins of -prinses word je pas met een keukenschort met jouw foto erop. ExtraFilm geeft je de keuze uit verschillende leuke designs. Met een foto van jezelf aan het kookfornuis ben je meteen klaar om in de keuken aan de slag te gaan! Je kan op de website van ExtraFilm ook een slabbetje maken met hetzelfde design zodat je zoon of dochter dezelfde outfit draagt.

Prijs: vanaf € 7,95

### Chic dineren

Pronken met je gepersonaliseerde kookboek en schort kun je doen tijdens een zelf georganiseerd etentje. En bij elk stijlvol diner hoort natuurlijk een elegante menukaart. Bij ExtraFilm vind je de 4YOU-kaart. Met haar vier luiken heeft deze kaart het ideale formaat om het menu van de avond aan te kondigen. Als je de tafel nóg feestelijker wil maken, kun je ook naamkaartjes, glazen en placemats laten afdrukken met een mooie foto erop.



Prijs: vanaf € 3,85

**Neem voor aanvullende informatie, beeldmateriaal of testexemplaren contact op met onderstaand perscontact.**

**Over ExtraFilm:** [www.extrafilm.nl](http://www.extrafilm.nl)

ExtraFilm is een toonaangevend bedrijf gespecialiseerd in de ontwikkeling, productie en levering aan huis van fotoproducten van hoge kwaliteit. Vandaag bestaat het productaanbod van ExtraFilm uit onder andere canvassen, fotoboeken, agenda's, mokken en kalenders. Dankzij de innovatieve services van deze Europese marktleider kunnen foto's creatief, snel en gemakkelijk afgedrukt worden. Het bedrijf streeft ernaar om kostbare herinneringen en mooie momenten voor haar klanten te vereeuwigen op een persoonlijke manier.

ExtraFilm heeft haar hoofdzetel in Wetteren (België) en beschikt over kantoren in Zweden (Tanumshede), Frankrijk (Parijs) en Zwitserland (MuttENZ).

**Perscontact ExtraFilm Nederland:**

Open2Europe

Gerdine Lindhout

0033 1 55 02 27 88

[g.lindhout@open2europe.com](mailto:g.lindhout@open2europe.com)

[www.open2europe.com](http://www.open2europe.com)



## Een onvergetelijke bruiloft samen met ExtraFilm

Wetteren, België, 18 mei 2010 – ExtraFilm, gespecialiseerd in de ontwikkeling, productie en thuislevering van fotoproducten, helpt jou bij het voorbereiden van je bruiloft - van de verloving tot de grote dag!

### Agenda: de sleutel tot een succesvolle bruiloft



Als je besloten hebt om de grote stap te zetten en daadwerkelijk te gaan trouwen, kun je beginnen met het plannen. Om alles tot in de puntjes voor te bereiden, heb je een goede agenda nodig: voor de afspraak met de kapper, de bloemist en de traiteur tot aan het boeken van de huwelijksreis. Met de ExtraFilm agenda kun je een praktisch overzicht maken van alle afspraken die van je huwelijk een perfecte dag zullen maken. Je kunt er bovendien foto's van jou en je wederhelft in plaatsen.

Prijs: € 24,95

### Kaartjes: vóór, tijdens en na de bruiloft

Wil je graag een persoonlijke touch geven aan deze unieke dag? Bij ExtraFilm vind je een volledige collectie kaarten die je kunt personaliseren met jouw foto. Zo maak je uiterst eenvoudig huwelijksuitnodigingen, naamkaartjes voor de tafelschikking en zelfs de menukaart. Na het feest kun je er ook bedankkaartjes laten drukken. Op [www.extrafilm.nl](http://www.extrafilm.nl) kun je bovendien kiezen uit heel wat huwelijksdesigns die je op ieder kaartje kunt toepassen.

Prijzen vanaf € 0,75



### Trouwalbum: een mooi aandenken

Wil je zelf je trouwalbum samenstellen met een professionele uitstraling? ExtraFilm heeft het perfecte fotoboek voor jou. Met zijn liggende A3-formaat is het fotoboek 'Impress' de titel trouwalbum absoluut waardig. Dit fotoboek wordt standaard met hoogglans afgewerkt en kan tot 100 pagina's tellen. Voor een extra luxe uitstraling kun je pergaminpapier toevoegen en kiezen voor de exclusieve bewaardoos met vakjes om er onder andere je gedroogde

bruidsboeket in te bewaren.

Prijzen vanaf € 79,95

Tip! Druk als finishing touch jouw mooiste huwelijksfoto's af op kwalitatief hoogwaardig fotocanvas. Dat geeft je woonkamer net dat tikkeltje meer.

Prijzen vanaf € 15

Neem voor aanvullende informatie, prijzen, beeldmateriaal of testexemplaren contact op met onderstaande perscontacten.

Over ExtraFilm: [www.extrafilm.nl](http://www.extrafilm.nl)

ExtraFilm is een toonaangevend bedrijf gespecialiseerd in de ontwikkeling, productie en levering aan huis van fotoproducten van hoge kwaliteit. Vandaag bestaat het productaanbod van ExtraFilm uit onder andere canvassen, fotoboeken, agenda's, mokken en kalenders.



Dankzij de innovatieve services van deze Europese marktleider kunnen foto's creatief, snel en gemakkelijk afgedrukt worden. Het bedrijf streeft ernaar om kostbare herinneringen en mooie momenten voor haar klanten te vereeuwigen op een persoonlijke manier.

ExtraFilm heeft haar hoofdzetel in Wetteren (België) en beschikt over kantoren in Zweden (Tanumshede), Frankrijk (Parijs) en Zwitserland (Muttenz).

**Perscontacten ExtraFilm Nederland:**

<b>Open2Europe</b> <a href="http://www.open2europe.com">www.open2europe.com</a>	
<b>Céline WIJNEN</b> +33 1 55 02 27 92 <a href="mailto:c.wijnen@open2europe.com">c.wijnen@open2europe.com</a>	<b>Gerdine LINDHOUT</b> +33 1 55 02 27 88 <a href="mailto:g.lindhout@open2europe.com">g.lindhout@open2europe.com</a>

# Bijlage F

## Artikelen



## Moeders in the picture

Hoe commercieel Moederdag ook is geworden iedere moeder is nog steeds te verrassen met een zelfgemaakt cadeau. En wat is er nu persoonlijker dan een foto? Verras haar met een mok, een schort of een juwelenkistje. Stel een fotoboek Inspire samen met haar favoriete recepten. Maak voor elk familielid een placemat of zet haar mooiste foto op canvas.

Meer informatie: [www.extrafilm.nl](http://www.extrafilm.nl).

## Daarom ben jij bijzonder voor mij

### Maria uit Enschede over Lynn:

"Dit ben ik samen met m'n nichtje Lynn. Deze foto blijft mooi, hij toont aan dat geluk in de kleine dingen van het leven zit. Daarom ben jij bijzonder voor mij, omdat je een klein, levendig mensje bent, dat kleine dingen bijzonder maakt..."

## KNUSSE MOMENTEN OP EEN MOK

Gezien in Libelle 2 | 7-1-2010 | 15:11



De winter is de tijd om gezellig samen te komen met uw vrienden en familie. Met foto's kunt u deze knusse momenten vastleggen. Het wordt helemaal leuk als u die foto's op producten als een mok laat zetten. Libelle.nl mag 15 mokken weggeven!

ExtraFilm is het bedrijf die deze mokken maakt. Zij zijn gespecialiseerd in de productie en levering aan huis van fotoproducten van hoge kwaliteit. Zo verkopen zij canvassen, fotoboeken, agenda's, mokken, kussens, wenskaarten en kalenders. Al deze producten kunnen gepersonaliseerd worden met uw eigen (winterse) foto's.

Alle producten van ExtraFilm bekijken? Ga naar de website: [www.extrafilm.nl](http://www.extrafilm.nl).

### Warmte uit een mok

Eén van de leuke producten van ExtraFilm is een mok met een eigengemaakte foto erop. U kunt kiezen uit een mok met alleen uw foto erop, maar u kunt ook een mok kiezen met een speciaal design waar één of zelfs meerdere foto's in passen. Er is ook een magische mok verkrijgbaar. Op deze mok verschijnt uw foto langzaam op een zwarte mok wanneer u er een warm drankje in schenkt. Ook erg leuk als cadeautje!



### Stuur in & win!

Heb jij ook een leuke of speciale foto van iemand die bijzonder voor je is?

Van [www.extrafilm.nl](http://www.extrafilm.nl) mag Vriendin tien bijzondere foto's op canvas weggeven.

Dus stuur snel je digitale foto en verhaal naar [post@vriendin.audax.nl](mailto:post@vriendin.audax.nl).



## 3 EXTRA PRIJZEN

Als extra prijs verloten wij 3 canvas fotodoeken (40x40 cm) van ExtraFilm. Hierop kunt u uw mooiste vakantiefoto af laten drukken. Bij Extrafilm kunt u tevens terecht voor fotokalenders, agenda's, fotoboeken of mokken, zie ook: [www.extrafilm.nl](http://www.extrafilm.nl).