

## 4 C's marketingmix



Bron: <https://www.marketingscriptie.nl/4c-model-marketingmix/>

### **Customer solution:**

Welk probleem gaat ons product oplossen?

Uit onze interviews en ons onderzoek is gebleken dat een groot deel van de cliënten van Futuris moeite heeft met het plannen en uitvoeren van bepaalde taken. Ze vinden het vaak lastig om prioriteiten te stellen en taken te koppelen aan een tijd. Ook worden er samen met de begeleiders doelen opgesteld, maar het beheren van deze doelen kan voor zowel cliënt als begeleider beter en overzichtelijker.

Met onze app kun je je persoonlijke doelen opstellen en hier subdoelen aan koppelen. Deze doelen worden getoond op basis van prioriteit en er wordt een tijd aan verbonden, zodat de cliënt beter de doelen kan inplannen in zijn dag. Daarnaast is er de mogelijkheid om notificaties mee te geven aan doelen, zodat de cliënt hieraan herinnerd wordt. Tot slot heeft de begeleider ook toegang tot de app en is er een feedback functie, zodat de 2 begeleiders niet steeds met elkaar hoeven te overleggen wie er wat heeft besproken met de cliënt.

### **Cost to customer:**

Kost het de doelgroep tijd/geld om ons product aan te schaffen?

Onze app is gratis voor alle cliënten van Futuris. Vanuit de overheid is er per cliënt een budget wat Futuris mag besteden, een deel van dit budget zal besteed worden aan het ontwikkelen en onderhouden van de app. Dit betekent dat er minder geld per cliënt over blijft, maar dit wordt opgevangen door het verminderen van de personeelskosten. De app kan namelijk tijd besparen voor de begeleiders, doordat ze een duidelijk overzicht krijgen van waar de cliënt mee bezig is. Hierdoor hoeven ze minder met elkaar te overleggen en kan de communicatie tussen cliënt en begeleider iets verminderd worden. Tot slot heeft de app een interface die is aangepast op de doelgroep, waardoor het verkennen en gebruiken van de app snel zal verlopen.

### **Convenience:**

Hoe gemakkelijk is het voor de doelgroep om ons product aan te schaffen?

De aanschaf van het product is erg makkelijk voor de doelgroep. Ze kunnen de app opzoeken in de AppStore. Een andere optie is dat de begeleider een linkje naar de app stuurt, waarna ze de app alleen hoeven te installeren. Na het installeren moet er éénmalig ingelogd worden door de cliënt, verder gebeurt alles automatisch. Ook het onderhoud van de app kost geen moeite, er zullen weinig updates komen en de updates die komen zijn om de app voor de gebruiker te verbeteren. Tot slot kunnen ze voor vragen over de app terecht bij hun begeleiders en anders bij de speciale ICT afdeling van Futuris. Hier zitten veel jongeren en werknemers die veel verstand zullen hebben van de applicatie.

### **Communication:**

Hoe wordt ons product gecommuniceerd richting de doelgroep?

De begeleiders van de cliënten en Futuris zullen de app promoten, het helpt de begeleiders namelijk met hun werkzaamheden. Ook is er de mogelijkheid om intern te communiceren met de cliënten over de nieuwe app, bijvoorbeeld via e-mail of posters in de inloopruimtes van Futuris. In deze communicatie moet het doel van de app wel duidelijk naar voren worden gebracht, want uit onze interviews is gebleken dat middelen een duidelijk doel moeten hebben anders worden ze niet gebruikt door de doelgroep.

Communicatie vanuit de begeleiders:

De begeleiders kunnen face to face spreken met de cliënten over de app, maar het is ook mogelijk om via WhatsApp de link naar de AppStore te delen. Via WhatsApp zal het gemakkelijker maken voor de cliënten om de app te installeren, alleen wordt het doel van de app minder duidelijk overgebracht. Via face to face communicatie kan namelijk veel beter worden uitgelegd wat de toegevoegde waarde van de app voor de cliënt is. Uit de interviews is namelijk gebleken dat de face to face communicatie een voorkeur heeft voor het grootste deel van de cliënten.

Communicatie vanuit Futuris:

Vanuit Futuris is het mogelijk om e-mails te sturen naar de cliënten of om posters op te hangen in de inloopruimtes/werkruimtes van Futuris. Vanuit de e-mails kan rechtstreeks gelinkt worden naar de app, maar ook hier wordt het doel dan minder goed overgebracht. Door posters op te hangen in de ruimtes van Futuris, kunnen de cliënten hier vragen over stellen aan de werknemers die op dat moment aanwezig zijn in de ruimtes. Ook kunnen de werknemers de app promoten, wanneer een cliënt de ruimte bezoekt.