



rijksuniversiteit  
groningen

faculteit economie  
en bedrijfskunde

customer insights center

# Nudge Marketing

Hoe kleine subtiele  
aanwijzingen klanten  
verleiden om jouw merk  
te gaan kiezen

Prof. dr. B.M. Fennis

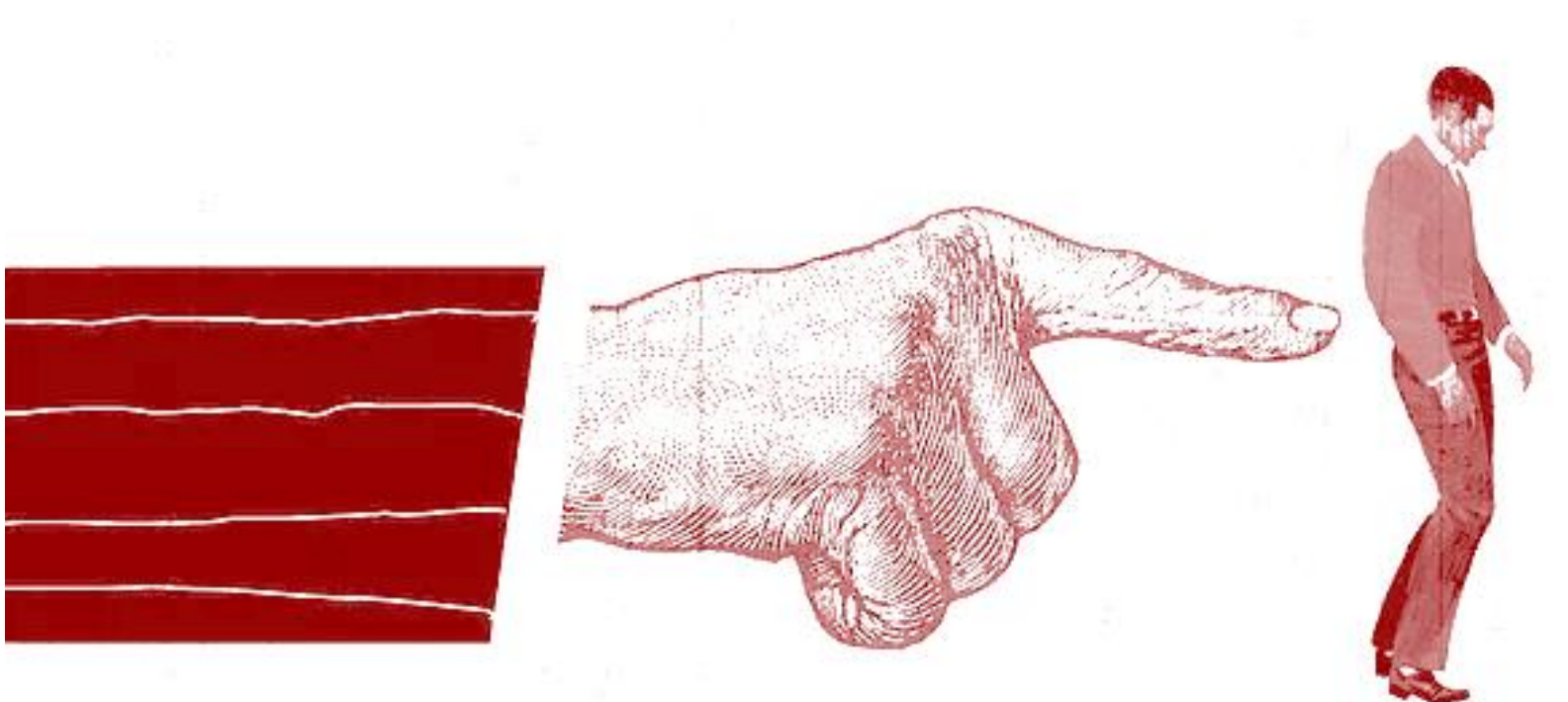
Rapport RUGCIC-201703  
ISBN 97894-034-04080

**Customer Insights Center**





# Nudge Marketing...





# Inhoud

- ✓ Managementsamenvatting Pag. 4
- ✓ Nudge Marketing: wat is het en waarom is het belangrijk? Pag. 8
- ✓ Nudging door het aanpassen van **eigenschappen** Pag. 22
- ✓ Nudging door het aanpassen van **plaatsingen** Pag. 34
- ✓ Nudging door het aanpassen van **combinaties** Pag. 39
- ✓ Nudge Marketing: van theorie naar praktijk Pag. 44
- ✓ Nudge Marketing: aanvullende elementen Pag. 50
- ✓ Referenties Pag. 52
- ✓ CV van de auteur Pag. 59
- ✓ Customer Insights Center Pag. 61







rijksuniversiteit  
groningen

faculteit economie  
en bedrijfskunde

customer insights center

# Managementsamenvatting

**Customer Insights Center**





# Managementsamenvatting: definities

**Nudging** = het gebruik van **subtiele aanwijzingen** in de fysieke **keuzecontext** die het **gedrag van mensen** op een voorspelbare manier verandert zonder bepaalde opties te verbieden of de economische consequenties teveel te veranderen.

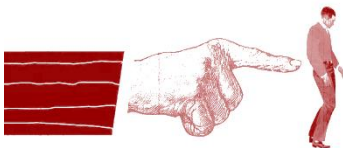
## Nudge marketing...

- a) ... vertaalt nudgeprincipes naar de marketing context,
- b) ... is interessant en relevant omdat het aansluit bij automatische en impulsieve klantbeslissingen, hetgeen geldt voor 95% van alle klankeuzes, en het is efficiënt en winstgevend bij toepassing,
- c) ... kan emoties, gedachten, doelen en daadwerkelijk koopgedrag van klanten op een voorspelbare wijze beïnvloeden.



# Managementsamenvatting: hoe toepasbaar is het?

- ✓ Nudges kunnen worden ingezet via het **veranderen van de eigenschappen** van objecten, producten, stimuli, de plaatsing daarvan, of combinaties hiervan.
- ✓ De principes van nudging betreffen het gebruik van **omgevingsfeer, functioneel design, presentaties, groottes, beschikbaarheid, nabijheid, priming en prompting.**
- ✓ Deze principes kunnen worden geïmplementeerd door gebruik te maken van het **nudging development & implementation schema.**





Soms zegt één plaatje meer dan duizend woorden,  
hier worden nudges ingezet om de trap te nemen:







rijksuniversiteit  
groningen

faculteit economie  
en bedrijfskunde

customer insights center

# Nudge Marketing: wat is het en waarom is het belangrijk?

**Customer Insights Center**

