

Van data naar inzicht

De ladder, de zinsbouw en twee werkbladen
voor inzichten die een plan dragen.

Eerst begrijpen, dan oordelen.

hoort bij blog 2: In control is nog geen koers · burodevakmannen.nl

Van datapunt naar inzicht, in twee stappen.

Elke trede voegt duiding toe. De eerste stelt gerust, de derde vertelt wat er echt speelt.

DATAPUNT

Wat het dashboard zegt.

De klanttevredenheid staat op een acht, boven de markt.

PATROON

Wat de jaren laten zien.

Vijf jaar op rij een acht, ook in jaren met prijsverhogingen.

INZICHT

Wat het je leert over de klant, opgeschreven in zijn woorden.

Ik geef ze een acht, alles werkt. Maar als een ander morgen iets beters biedt, ben ik weg. Terwijl ik best fan wil zijn.

Zo schrijf je een inzicht scherp op.

Een scherp inzicht heeft drie onderdelen en één perspectief: dat van de klant, in de ik-vorm.

1 · DE SITUATIE

Waar staat de klant, wat doet hij nu? Zijn werkelijkheid, niet jullie kengetal.

2 · DE COMPLICATIE

Wat zit hem dwars, waar schuurt het? Zonder maar of terwijl is het een constatering.

3 · DE WENS

Wat wil hij eigenlijk bereiken? De onderliggende behoefte, in zijn eigen woorden.

BIJVOORBEELD “Ik bankier hier al vijftien jaar en heb niks te klagen, maar nieuwe klanten krijgen een hogere spaarrente dan ik, terwijl ik wil dat trouw net zoveel waard is als nieuw zijn.”

Eén inzicht per zin · Cijfers horen in het patroon, niet in de zin · Kan het ook over je concurrent gaan? Dan is het te algemeen

DE TOETS · Staat er een ik in, en een maar?

Wat wording doet met hetzelfde gegeven.

Links het datapunt of de constatering, rechts het inzicht. Zelfde werkelijkheid, andere woorden, ander plan.

NOG GEEN INZICHT

Het account verlengt elk jaar netjes.



WEL EEN INZICHT

Ik verleng het contract elk jaar, maar niemand vraagt waar wij naartoe willen, terwijl ik een partner zoek en geen terugkerende factuur.

NOG GEEN INZICHT

De conversie daalt bij de checkout.



WEL EEN INZICHT

Ik reken pas af als ik weet dat ik thuis ben als het komt, en dat weet ik nooit, terwijl ik wil kiezen wanneer het komt.

NOG GEEN INZICHT

De punten worden nauwelijks ingewisseld.



WEL EEN INZICHT

Mijn punten verlopen sneller dan ik ze kan gebruiken, terwijl ik het gevoel wil dat trouw loont.

Zet de kengetallen vijf jaar op een rij.

De weekstand zegt wat er nu gebeurt, niet wat structureel is. Vul de belangrijkste kengetallen in en benoem per rij: trend of incident?

KENGETAL	2022	2023	2024	2025	2026	TREND OF INCIDENT?
Bijvoorbeeld: instroom nieuwe klanten	...	...	...	...	...	trend: daalt sinds 2024, omdat ...

DE TOETS • Wat is trend, wat was incident?

Wat leert het patroon je?

Vul de derde kolom met de drieslag van pagina 3: situatie, complicatie, wens. In de ik-vorm van de klant, één inzicht per opvallend patroon.

HET OPVALLENDE PATROON	WAT VERKLAART HET?	HET INZICHT, VANUIT DE KLANT	HOE WEET JE DAT?
<i>Instroom nieuwe klanten daalt sinds 2024</i>	<i>Nieuwe aanbieder maakt overstappen veel makkelijker dan wij</i>	<i>Ik kies de aanbieder waar ik in vijf minuten klaar ben, maar hier moet ik eerst langs drie formulieren</i>	<i>gesprekken met vertrokken klanten; vakpers</i>

DE TOETS • Leert dit je iets over je klant, je bedrijf of je markt?