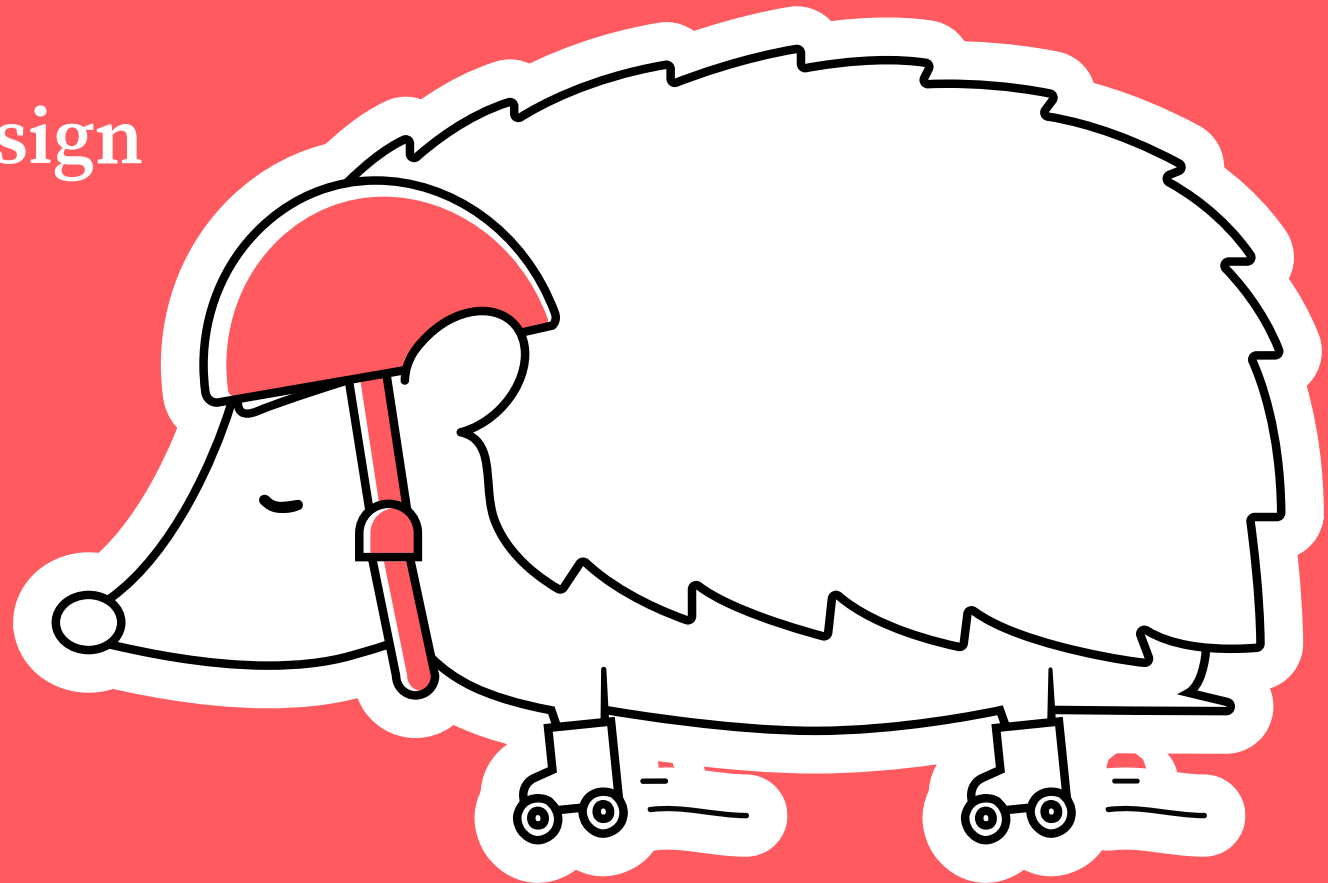


Behavioural Design Sprint

En hypersnel innovatieproces gebaseerd op gedragswetenschap. Begrijp het gedrag van je doelgroep, haal barrières naar boven, ontwikkel ideeën en strategieën die gedrag voorspelbaar sturen, test en ontdek wat echt werkt.

SUE Behavioural Design



Behavioural Design Sprint

Een Behavioural Design Sprint helpt je snel te innoveren met ideeën en strategieën die tot gewenste keuzes en gedrag leiden. Niet gebaseerd op buikgevoel, maar op testen en gedragswetenschap.

Wat is een Behavioural Design Sprint?

Een bewezen systematische aanpak die je helpt om snel te kunnen innoveren met ideeën en strategieën die tot gewenst gedrag leiden. We combineren het proces van design thinking – een radicaal klantgericht denken – met werkende inzichten en principes uit de gedragswetenschap. Een Behavioural Design Lead helpt je om snel tot gevalideerde oplossingen te komen waarmee je succesvol kunt innoveren of je bestaande ideeën kunt versterken. We zorgen dat we deze oplossingen tijdens de sprint testen bij je doelgroep, zodat we zeker weten dat de uiteindelijke oplossingen daadwerkelijk **keuzes en gedrag zullen beïnvloeden**.



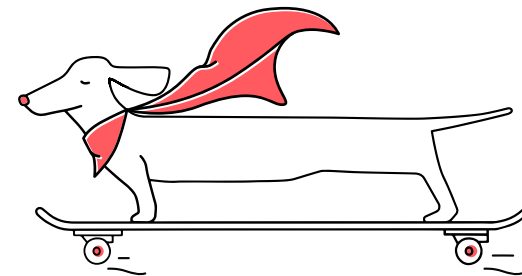
Wat is het doel van een Behavioural Design Sprint?

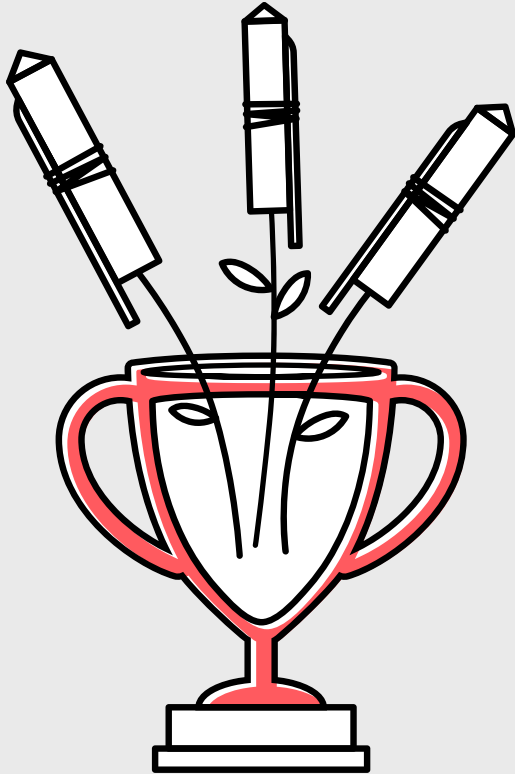
Het doel van de sprint is om zo snel mogelijk uit te vinden welke strategie of ideeën het door jullie gewenste gedrag kunnen ontwerpen. We zullen ontdekken welke mentale barrières we hiervoor moeten wegnemen en welke psychologische mechanismes juist voor je kunnen gaan werken. Door de strategie en ideeën vroeg in het proces in tastbare prototypes te vertalen en deze te testen bij je daadwerkelijke doelgroep **leren we heel snel op welke knoppen we moeten drukken om iemand van het huidige naar het gewenste gedrag te krijgen of keuzes te sturen**.



Wat maakt een Behavioural Design Sprint zo waardevol?

De toegevoegde waarde van deze sprint is dat het zorgt dat je/je team **outside-in gaat denken in plaats van inside-out**. We duiken echt in de verborgen keuzepsychologie van je doelgroep, waardoor we de krachten naar boven kunnen halen die het gewenste gedrag in de weg kunnen staan. Hierdoor kunnen we oplossingen bedenken die niet alleen innovatief of creatief zijn, maar die overtuigingen, percepties en gedrag kunnen veranderen. Dit geeft je veel meer controle over de impact van je aanpak. Zeker doordat we tijdens de sprint alles prototypen en testen bij je doelgroep. Zo leren we al tijdens het proces of onze oplossingen echt tot het gewenste gedrag leiden. Jullie worden als team nauw betrokken bij de sprint, zodat we zeker weten dat we jullie kennis en ervaring onderdeel maken van het proces. Jullie team leert op deze manier meteen hoe ze zelf gedragspsychologie in projecten kan toevoegen.





“De aanpak was verfrissend en opwindend. En dat geldt ook voor de resultaten.”

De methode, de samenwerking en niet in de laatste plaats de lol en de energie van het SUE team was een verrassend succes voor me. Het is opwindend dat zelfs na 30 jaar werkervaring je nog kunt leren op een andere manier naar mensen te kijken.”



Wat komt er uit een Behavioural Design Sprint?

De uitkomst van een sprint is een **beïnvloedingsstrategie, weergegeven in het Behavioural Design Canvas[®], met geteste oplossingen**. De beïnvloedingsstrategie laat je zien op welke knoppen je moet drukken om iemand te overtuigen en van huidig naar gewenst gedrag te krijgen. Dit is gebaseerd op een grondige gedragsanalyse van je doelgroep. Op basis van de kansen uit deze analyse ontwikkelen we oplossingen. Bijvoorbeeld een nieuwe positionering of waardepropositie, een geoptimaliseerde campagne of website, een nieuw of verbeterd product, een (nieuwe) service, campagneuitingen, een verbeterde klantreis, een donatiemodel, een pricing strategie, een salespitch, een ontwerp voor een fysieke ruimte, etc. We leveren niet alleen een concreet adviesdocument en concepten op, maar we organiseren ook een implementatie-workshop, waarin we laten zien hoe je het advies in actie kunt omzetten. Tenslotte ontvang je een SUE | Influence Framework[®] op maat, een schatkist met gedragsinzichten in je doelgroep die je voor langere tijd kunt gebruiken.



Wanneer een Behavioural Design Sprint doen?

Je wil snelheid in je innovatie brengen, maar dit wel slim of anders aanpakken? Je wil echt klantgericht worden, maar weet niet hoe je echt in de hoofden van je doelgroep kunt kruipen? Je wil de onbewuste krachten naar boven halen die het gedrag van je doelgroep beïnvloeden? **Je hebt bewijsvoering nodig dat je gebruikers, werknemers, burgers of klanten inderdaad je product, service of beleid zullen omarmen en niet alleen maar zullen zeggen dat ze dat doen?** Je wil meer grip op de impact van je projecten en bent gefascineerd om te zien hoe je gedragswetenschap je projecten kan versterken? Dan is de Behavioural Design Sprint perfect voor jou.





WAT ZIJN PAINS?

Bekijk het **huidige gedrag** (het gedrag dat je wilt veranderen). Is er iets dat iemand irriteert, frustrereert of wat iemand echt lastig vindt in dit huidige gedrag dat er toe kan leiden dat iemand bereid is naar het gewenste gedrag te bewegen als dat deze pijnpunten kan oplossen?
NEGATIEVE KANTEN VAN HET HUIDIGE GEDRAG.



WIE (welke irrationele mensen) proberen we te beïnvloeden?

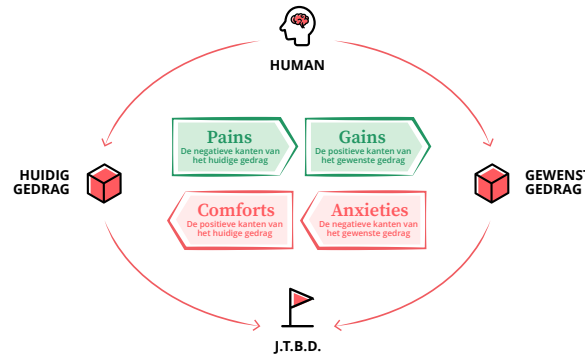


WAT ZIJN GAINS?

Dit zijn de positieve effecten die iemand gaat voelen of ervaren als ze het **gewenste gedrag** vertonen. Iets dat van zoveel waarde voor iemand is dat ze bereid zijn om de switch naar het gewenste (nieuwe) gedrag te maken.
POSITIEVE KANTEN VAN HET GEWENSTE GEDRAG.



Wat is hun **HUIDIGE GEDRAG** en van welk **AANBOD** maken ze nu gebruik?



© All rights reserved SUE | Behavioural Design BV



Wat willen we dat mensen doen? Wat is het **GEWENSTE GEDRAG**?



WAT ZIJN COMFORTS?

Dit zijn alle voordelen van het **huidige gedrag**. Het is wat vertrouwd of comfortabel voelt. Dit kunnen ook gewoontes zijn, maar o.a. ook dingen die gewoon zo altijd gaan of waar je nu op wordt beoordeeld. Vaak is de gedachte van het switchen naar nieuw gedrag alleen al zo oncomfortabel dat iemand liever een sub-optimale situatie accepteert dan verandert.
POSITIEVE KANTEN VAN HET HUIDIGE GEDRAG.



Wat is de **JOB-TO-BE-DONE** (werkwoord + doel) dat iemand probeert te bereiken met zijn/haar gedrag?

- eg. een milkshake drinken om verveling te doden tijdens autorijden
- eg. een hond kopen om andere mensen te ontmoeten
- eg. een hotelkamer boeken om de wereld te ontdekken



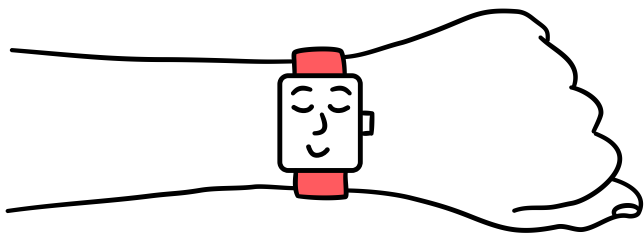
WAT ZIJN ANXIETIES?

Dit gaat over het **gewenste gedrag**. Dit zijn alle tegenwerpingen die iemand heeft ten aanzien van het gewenste gedrag. Dit kunnen angsten zijn, onzekerheden, vooroordelen, excuses, barrières, eerdere negatieve ervaringen, gebrek aan vaardigheden, etcetera.
NEGATIEVE KANTEN VAN HET GEWENSTE GEDRAG.



Hoe werkt een Behavioural Design Sprint?

Dit is een versneld proces waarin een ervaren Behavioural Design Leads de SUE | Behavioural Design Method® toepast op je uitdaging. Je krijgt een gedragsanalyse van je doelgroep, inzicht in de onbewuste krachten die hun gedrag bevorderen of juist tegenhouden, we halen nieuwe kansen voor beïnvloeding naar boven en ontwikkelen een strategie of ideeën die we valideren bij je doelgroep. Dit alles gebaseerd op de laatste inzichten uit de gedragswetenschap. Kortom, je krijgt niet zomaar inzichten en oplossingen, maar oplossingen die voorspelbaar keuzes en gedrag sturen van je doelgroep. **De sprint combineert gedragsonderzoek (interviews, observatie of een combinatie) (6 interviews), strategie-ontwikkeling, conceptontwikkeling, prototypen en testen (5 interviews) in 1 proces uitgevoerd door 1 team.** Vaak zijn dit aparte projecten. Onze sprint zorgt voor efficiëntie, maar zorgt er vooral voor dat waardevolle inzichten niet verloren gaan doordat het stokje aan anderen wordt overgegeven.



- ✓ waardeproposities ontwikkelen
- ✓ campagnes ontwikkelen of optimaliseren
- ✓ nieuwe producten of services ontwikkelen
- ✓ consumer journeys optimaliseren
- ✓ klantervaringen verbeteren
- ✓ prijsstrategie uitdenken
- ✓ donatiemodellen ontwikkelen
- ✓ merkpositionering
- ✓ teamhabits installeren
- ✓ fysieke ruimtes ontwerpen
- ✓ contactstrategie opzetten
- ✓ HR strategie ontwikkelen
- ✓ website verbeteren

“Vooraf had ik mijn twijfels over het Insight (gedragsanalyse) gedeelte. Nu wil ik nooit meer een project op een andere manier starten.

We ontdekten pijnlijk snel hoeveel assumpties we maken over de keuzes van onze doelgroep die simpelweg compleet verkeerd bleken te zijn.”



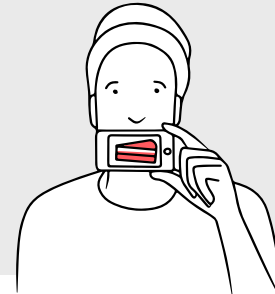
Wat zijn gedragsuitdagingen die je kunt oplossen in een sprint?

Klantgedrag



Als je wilt ontdekken hoe je de beslissingen en het gedrag van je klanten kunt beïnvloeden (om te kopen, terug te komen, aan te bevelen, doneren, etc.) of wilt weten hoe je meer waarde in je klantervaring of klantreis kunt toevoegen.

Werknemergedrag



Als je je werknemers wilt laten floreren door hen te helpen meer creatief, wendbaar, klantgericht te worden of een cultuur te installeren waarin ze gemotiveerd blijven om aan boord te blijven. Of als je juist het beste talent wilt aantrekken.

Burgergedrag

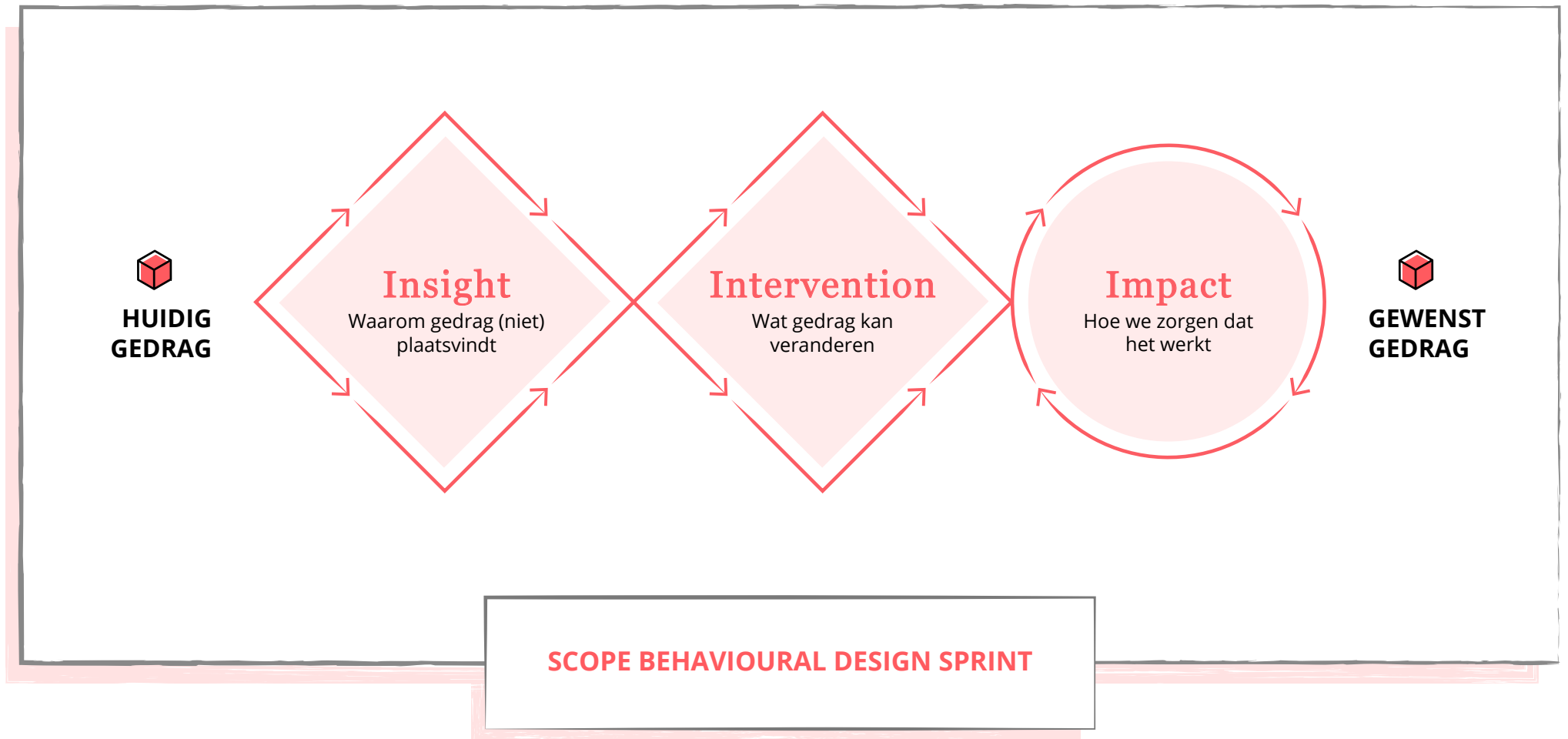


Als je het gedrag van burgers wilt beïnvloeden zodat je zeker weet dat ze meewerken aan beleid of maatschappelijk gewenst gedrag gaan vertonen, zoals recyclen, duurzaam wonen, gezond leven, voor hun kinderen zorgen, niet in schulden raken, etc.



De SUE | Behavioural Design Method[©]

In de sprint werken we met een bewezen methode waarin we het proces van design thinking hebben versterkt met de baanbrekende inzichten uit de gedragswetenschap.



Welke organisaties hebben een sprint bij SUE gedaan?

We hebben wereldwijd sprints gedaan om complexe beïnvloedingsvraagstukken op te lossen voor merken, organisaties, overheden, NGOs en politici om bijvoorbeeld klanten te winnen, kiezers over te halen, doneren te stimuleren, goed burgerschap te stimuleren, verandering te omarmen en betere habits te ontwikkelen. Zo hebben we voor en achter de schermen gewerkt voor o.a. UNHCR (VN Vluchtelingen hulp), Heineken, Oxfam, verschillende Nederlandse overheidsinstanties zoals gemeentes, Sony Music, Rabobank, ABN AMRO, Randstad, Talpa Radio, VVD, Acerta, ANWB, Amnesty International, a.s.r, Centraal Beheer, Campina, CZ, eBay, ING, Humanitas, SNS, KBC, Stichting Aap, SportCity, Rijkswaterstaat, Rotterdam The Hague Airport, Koninklijke Horeca Nederland, Ikea, De Volksbank, Roche en de Vlaamse socialistische partij (Vooruit).



✓ **Klanttevredenheid:** klanten scoren ons gemiddeld een **9,2**.

Waar vindt de Behavioural Insight Sprint plaats?

Er zijn verschillende mogelijkheden. We kunnen virtueel samen sprinten. In dat geval werken we samen in MS Teams en Mural (beide applicaties vereisen geen download en we geven een uitgebreide instructie vooraf). We hebben ook een volledig ingerichte sprintruimte in ons kantoor in Amsterdam. Als je besluit op onze locatie te sprinten, wordt je team volledig in de watten gelegd. We zorgen voor lunch, snacks en drankjes, allemaal vers huisgemaakt door onze eigen chef. Eten boordevol gezonde ingrediënten en een flinke dosis liefde. Mocht iemand een allergie hebben dan zorgen we uiteraard voor een aangepaste catering. We kunnen ook sprinten op jullie eigen locatie. In dat geval zorgen we dat jullie een lijstje krijgen van benodigdheden die aanwezig moeten zijn. Welke locatie jullie het beste past, daar passen wij ons op aan.

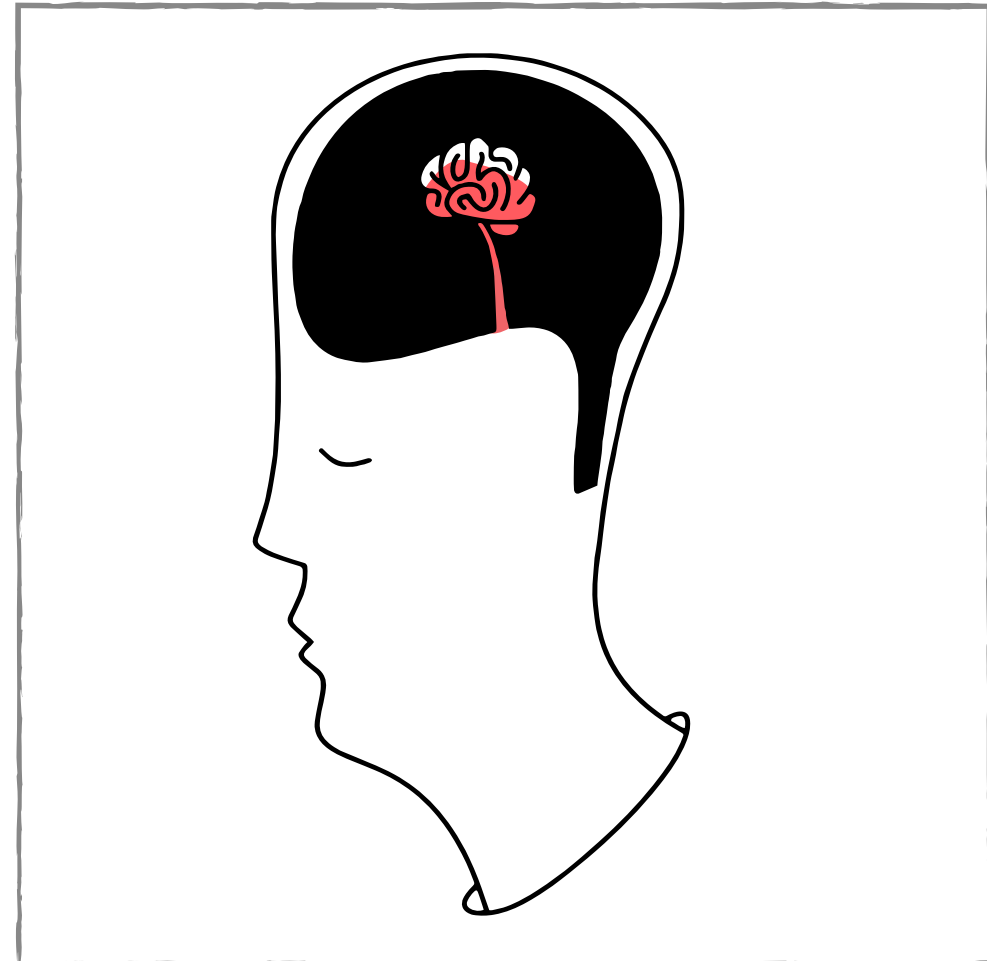


De opzet van een SUE | Behavioural Design Sprint

Wat is de timing, hoeveel tijd kost het en wat is de opzet?

We zijn ervan overtuigd dat we samen tot de beste antwoorden kunnen komen. Het is van onschatbare waarde om jullie kennis en ervaring in de sprint te integreren. Daarom willen we in de sprint onze krachten bundelen en samen met jullie een kernteam vormen. Daar zouden vanuit jullie maximaal 4 mensen in zitten die een team gaan vormen met onze Behavioural Design Lead. Dit vraagt wel wat tijd van jullie kant, maar tegelijkertijd leert dit kernteam wel tijdens de sprint uit eerste hand hoe ze gedragswetenschap voor zich kunnen laten werken. Leren door te doen.

Het kernteam vanuit jullie moet aanwezig zijn op de dagen/tijden die in het groen zijn aangegeven. Voorwaarde is dat degenen die van jullie kant in het sprintteam zitten beslissingsbevoegdheid hebben. Tijdens de eindpresentatie kunnen jullie andere stakeholders uitnodigen. Tijdens de kick-off nemen we jullie helemaal mee door onderstaande aanpak en kunnen we jullie aanwezigheid checken. We werken met een vast sprintbedrag—geen onverwachte kosten.



SUE | Behavioural Design Sprint

			SUE Team	Klantteam
Stap 1 KICK OFF	Kick-Off + Vorbereiding	<ul style="list-style-type: none"> We beginnen met een kick-off van een halve dag om samen de aanpak van de sprint te doorlopen, rollen te bepalen en de beschikbaarheid te bespreken. En wij bereiden de sprint en interviews voor. 	✓	Kick-off 3 uur
Stap 2 INSIGHT	Gedragsonderzoek	<ul style="list-style-type: none"> Samen bekijken we hoe we de meest kwalitatieve gedragsinzichten naar boven kunnen halen met welk soort gedragsonderzoek bij 1 specifieke doelgroep. We gaan standaard uit van 6 gedragsinterviews, maar kunnen er ook voor kiezen gedragsobservaties te doen of een combinatie van beiden. 	✓	08:30-17:30
	Gedragsanalyse	<ul style="list-style-type: none"> We analyseren de gedragsinzichten en plotten die op het SUE Behavioural Canvas® met in het hart het Influence Framework®; hiermee krijg je inzicht in de gedragsblokkades & gedragsboosters waarmee we rekening moeten houden om keuzes en gedrag te beïnvloeden. 	✓	
	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> Samen bespreken we de gedragsinzichten die we hebben gevonden. We nemen jullie mee door het Behavioural Design Canvas® en bespreken de opportuniteiten voor beïnvloeding waarvoor we oplossingen gaan ontwikkelen. 	✓	09:30-16:00
Stap 3 IDEATION & PROTOTYPEN	Ideation: inzichten vertalen naar oplossingen	<ul style="list-style-type: none"> Dit is stap waarin we de gedragsinzichten vertalen naar oplossingen die keuzes en gedrag uitlokken. We gebruiken bewezen principes uit de gedragswetenschap om te zorgen dat we tot een breed scala van oplossingen komen. De Behavioural Design Lead neemt de tijd om je team deze principes uit te leggen, zodat zij ze ook kunnen toepassen. 	✓	09:30-16:00

	Kiezen	<ul style="list-style-type: none"> ○ Waar we in de vorige stap probeerden zoveel mogelijk oplossingen te ontwikkelen is dit de stap waarin we keuzes gaan maken. Losse ideeën brengen we samen in complete interventies. Hierna kiezen we samen de meest kansrijke interventies om deze in prototypes om te zetten. 	✓	09:30-16:00
	Prototypen	<ul style="list-style-type: none"> ○ We maken rapid prototypes waarmee we onze oplossingen kunnen testen bij jullie doelgroep (mock-ups, schetsen, eerste demo's, eerste teksten). En we maken een testplan en analysedocument. 	✓	
Stap 4 TESTEN	Testen	<ul style="list-style-type: none"> ○ We nodigen 5 nieuwe eindgebruikers uit en leggen hen de prototypes voor om te leren wat werkt, hoe iets werkt en wat niet werkt. 	✓	08:30-17:30
Stap 5 IMPLEMENTATIE	Omzetten naar acties	<ul style="list-style-type: none"> ○ Het SUE team analyseert de inzichten en bereid de implementatie workshop voor. In plaats van gewoon een eindpresentatie te geven helpen we daarmee alle adviezen om te zetten naar acties. 	✓	
	Vorbereiding workshop	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wij zorgen dat de workshop tot in de puntjes wordt voorbereid, zodat het een sessie wordt die jullie helpt om stakeholders te overtuigen van het werk dat we samen hebben gedaan. 	✓	
	Implementatie workshop	<ul style="list-style-type: none"> ○ Op de laatste dag van de sprint kun je je stakeholders uitnodigen. We presenteren de gedragsinzichten, de kansen die we hebben gevonden, hoe we die hebben omgezet naar interventies en welke daarvan het meest succesvol bleken te zijn. We zetten dat in een overtuigende presentatie die zorgt dat oplossingen ook worden omgezet in concrete acties. 	✓	10:00-13:00
	Implementatie check-up	<ul style="list-style-type: none"> ○ Na 2/3 weken plannen we een korte sessie om samen te zien wat de implementatie kan helpen. Zijn er nog vragen na de oplevering? Zijn er obstakels die wij kunnen helpen uit de weg te ruimen? Wat zijn kansen om intern succesvol uit te rollen? Ook horen we graag hoe de sprint is befallen. 	✓	1 uur overleg

Wat is allemaal inbegrepen?

- Een Behavioural Design Lead die de gehele sprint leidt, je team begeleidt en SUE experts aansluit waar nodig.
- Sprint voorbereiding, kick-off meeting.
- Respondentselectie en respondentenvergoedingen voor zowel de gedragsanalyse en prototypetest.
- Gedragonderzoek onder 1 specifieke doelgroep zowel in de Insight en Testing fase.
- De sprintstappen zoals omschreven in het overzicht.
- Begeleiding en coaching van jullie kernteam tijdens de sprint.
- Gevalideerde oplossingen gefundeerd in gedragswetenschap.
- Implementatie-workshop (vorbereiding en de workshop zelf).
- Als gesprint wordt op onze locatie: locatie, lunch, snacks, drankjes tijdens alle sprintdagen, tools, templates en sprintmaterialen.
- Alle tools, templates, een Behavioural Design Canvas® op maat, met in het hart het Influence Framework®, implementatieplan.



Wat zijn de administratieve details van de sprint?

- De sprintdagen worden achtereenvolgend gepland om zoveel mogelijk snelheid en efficiëntie te realiseren, tenzij de SUE planning dit niet toestaat.
- Indien de sprint plaatsvindt bij SUE zijn de lunch, snacks, drankjes en de locatie tijdens alle dagen inbegrepen.
- Wil je liever sprinten op een eigen locatie dan moet daar door jullie worden gezorgd voor een beamer, flip-over, stiften, post-its, catering. Eventuele reis- en verblijfskosten zijn dan ook niet inbegrepen.
- De sprint-investering is € 43.990 exclusief BTW. Geen bijkomende kosten. We factureren 75% vooruit en 25% na afronding van de sprint.
- Je ontvangt eerst een digitaal budget ter akkoord, pas na akkoord starten we werkzaamheden en maken we kosten.
- De facturen volgen ook digitaal. Mocht je vragen hebben over de financiën dan helpt mirelle@sueamsterdam.com je graag verder.
- Na akkoord gaat de klant een bindende overeenkomst aan met SUE | Behavioural Design B.V.





Wat als ik nog vragen heb of een sprint wil boeken?

Als je een sprint wilt boeken of meer informatie wilt, kun je een email sturen naar hello@suebehaviouraldesign.com of bellen naar **+31 (20) 223 46 26**.

NEEM CONTACT OP



HELLO@SUEBEHAVIOURALDESIGN.COM



'S-GRAVENHEKJE 1A, 1011 TG AMSTERDAM



+31(0)20-2234626



SUEBEHAVIOURALDESIGN.COM