

# Behavioural Design Workshop

*Een praktische eendaagse workshop die je team snel de niet te missen inzichten uit de gedragswetenschap bijbrengt en leert hoe ze deze meteen in de praktijk kan toepassen.*

 **Behavioural Design**



# Behavioural Design Workshop

*A one-day tailor-made interactive session that teaches your team how to influence choice and behaviour predictably.*



## Wanneer een Behavioural Design Workshop doen?

- Je teams moeten **klantgericht worden**, maar ze weten niet hoe ze echt in de hoofden van de klanten kunnen kruipen?
- Je wilt je team helpen om hun **impact en succesratio's** te vergroten door ze kennis te laten maken met gedragswetenschap?
- Wil je team begrijpen welke krachten tussen het huidige en het gewenste gedrag van hun doelgroepen staan?
- Zijn je teams nieuwsgierig om te leren hoe ze **doelgroepen echt in beweging krijgen** en hoe ze mentale blokkades weg kunnen nemen?
- Wil je dat je team technieken uit de gedragswetenschap in de vingers krijgt die **al je teamleden helpt ideeën en oplossingen te ontwikkelen die tot gewenste keuzes en gedrag leiden?**
- Wil je dat je team meer **grip krijgt op de succesvolle uitkomsten van hun projecten?**
- Wil je **gedragsintelligentie toevoegen aan de competenties van je team?**

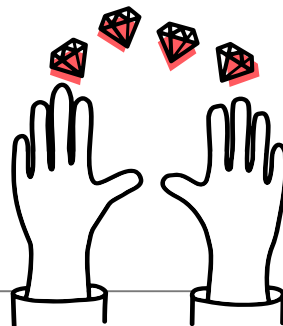


## Wat is de waarde van een Behavioural Design Workshop?

Je team wordt in een versneld proces bijgespijkerd in de laatste en vooral baanbrekende inzichten uit de gedragswetenschap. Maar deze theoretische introductie wordt **meteen gekoppeld aan jullie dagelijkse praktijk**, doordat je team meteen met de nieuwe kennis aan de slag gaat door ze tijdens de workshop toe te passen op een daadwerkelijke teamuitdaging. Leren door te doen.



“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 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?

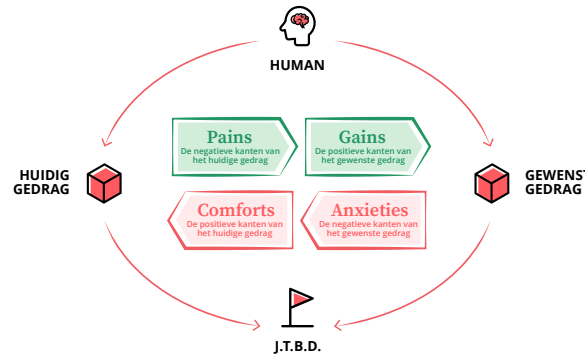


**WAT ZIJN GAINS?**

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 de Behavioural Design Workshop?

De workshop is een combinatie van theorie en praktijk. Een senior Behavioural Designer helpt je team om de belangrijkste inzichten uit de gedragswetenschap onder de knie te krijgen, maar helpt hen vooral deze meteen op hun eigen teamvraagstuk toe te passen. De workshop is intens en interactief, maar ook heel inspirerend en leuk. Als je ervoor kiest je team de workshop te laten volgen op onze trainingslocatie in Amsterdam dan zorgen we ervoor dat je team verwend wordt met 'food for thought' en 'food for enjoyment'. Onze eigen chef maakt dan gezonde huisgemaakte lunch en snacks voor ze klaar en alle drankjes zijn inbegrepen. Vaak wordt de workshop dan ook ingezet als teambuilding-uitje of als manier om de persoonlijke ontwikkeling, motivatie en groei te boosten van talent. De workshop geeft jou daarnaast meteen inzicht wie binnen het team het in zich heeft om gedragswetenschap verder te integreren in jullie organisatie/projecten. Je team krijgt een goodie bag met alle tools en templates mee, zodat ze die ook kunnen gebruiken als wij niet meer aan hun zijde staan.

**“ 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.”**

- ✓ 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

## Wat zijn gedragsuitdagingen die je kunt oplossen in een workshop?



### Klant gedrag

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.



### Burger gedrag

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.



### Werknemer gedrag

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.

## Welke organisaties hebben een workshop 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 Design Workshop 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 benodigheden die aanwezig moeten zijn. Welke locatie jullie het beste past, daar passen wij ons op aan.



# De set-up van een SUE | Behavioural Design Workshop

## Wat is de timing en het programma?

De eendaagse SUE | Behavioural Design Workshop is toegankelijk voor een groep tot wel 16 deelnemers. De workshop kan plaatsvinden in de SUE trainingsruimte of op jullie eigen locatie. We werken met vaste fees—geen onverwachte kosten.

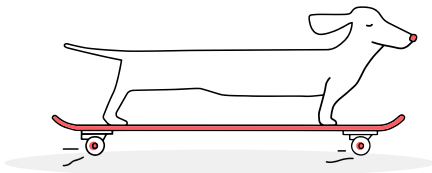
## SUE | Behavioural Design Workshop

1-daagse workshop voor een groep van maximaal 12 deelnemers.

Vorbereiding	Kick-Off telefoongesprek	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vooraf hebben we een telefonische kick-off van zo'n 30-45 minuten om de case van de workshop samen te bepalen. Welk gedrag willen jullie beïnvloeden? Dit kan werknemer-, klant- of burgergedrag zijn. Op deze manier zijn we er zeker van dat je team niet alleen leert over gedragswetenschap, maar dit ook begint toe te passen in hun dagelijkse praktijk doordat ze op een daadwerkelijke teamuitdaging werken.</li></ul>
Workshop	9.00 - 17.00 uur	<ul style="list-style-type: none"><li>• De workshop is zeer interactief. We wisselen theorie steeds met oefeningen af, waarin we de nieuwe kennis meteen op de teamuitdaging toepassen. In de Insight workshop, gaat je team aan de slag om de onbewuste krachten naar boven te halen die het beslissingsproces van jullie doelgroep beïnvloeden. In de Ideation Workshop, ontwikkelt je team met behulp van gedragswetenschap concrete ideeën die gedrag en keuzes beïnvloeden.</li></ul>
Na de workshop	Oplevering	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alle deelnemers ontvangen de workshop slides in PDF.</li><li>• BONUS: alle deelnemers krijgen een set cheat cards die hen helpen Behavioural Design in hun dagelijkse werk toe te passen.</li></ul>

## Wat is inbegrepen?

- De workshop wordt op maat gemaakt: jullie werken op een eigen uitdaging. Een 30/45 minute kick-off gesprek om de case te bepalen is inbegrepen.
- De workshop wordt gegeven door een ervaren SUE | Behavioural Designer die 100% uit de praktijk komt.
- Indien de workshop plaatsvindt bij SUE zijn de locatie, lunch, snacks en drankjes inbegrepen.
- De workshop is toegankelijk voor een groep van 12 deelnemers.
- De slidedeck van de workshop in PDF, alle tools en templates. Een set Behavioural Design cheat cards voor iedere deelnemer.



## Wat zijn de administratieve details van de workshop?

- Indien de workshop plaatsvindt bij SUE zijn de lunch, snacks, drankjes en de locatie tijdens alle dagen inbegrepen.
- Wil je liever trainen 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.
- We factureren het genoemde budget van € 799 per persoon excl. BTW 100% vooruit (minimaal 8 en maximaal 16 deelnemers).
- 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](mailto:mirelle@sueamsterdam.com) je graag verder.
- Na akkoord gaat de klant een bindende overeenkomst aan met SUE | Behavioural Design B.V.







*“SUE heeft me onmisbare inzichten in het gedrag van onze klanten gegeven. Ik neem deze ook mee in toekomstige projecten om meer efficiënt bereik te realiseren. **De sprint heeft een concreet product opgeleverd waarvan ik niet kan wachten dit tot leven te brengen.**”*

*- Jonathan Mortelmans. Stad Antwerpen.*

### **Wist je dat we ook een officieel opleidingsinstituut hebben: SUE | Behavioural Design Academy?**

We zijn een unieke combinatie van een Behavioural Design Consultancy en een Behavioural Design Academy. Dit maakt dat we zeer sterk verankerd zijn in de praktijk. We zorgen dat de laatste inzichten uit de gedragswetenschap in onze sprints worden meegenomen en wat leren uit de praktijk van de sprints integreren we in onze trainingen. Dit zorgt ervoor dat wij voorop blijven lopen in de kennis, maar vooral ook praktische toepassing van gedragsontwerp. Onze Academy is wereldwijd erkend en geaccrediteerd en we heeft al meer dan **2.500 deelnemers vanuit meer dan 45 landen** in de Behavioural Design Method<sup>®</sup> getraind.

**BEKIJK DE ACADEMY**





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

Als je een sprint wilt boeken of meer informatie wilt, kun je een email sturen naar [hello@suebehaviouraldesign.com](mailto: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