

# Interview cheat sheet

## 1 Breed beginnen: De introductie

Stel vragen om iemand te leren kennen. Wat is iemands woonomgeving? Leeftijd? Beroep? Gezinssituatie? Deze demografische gegevens zijn niet het meest interessant voor je, maar dit zijn gemakkelijke vragen voor iemand om te beantwoorden en zorgen voor een soepele start van het gesprek waardoor iemand zich op zijn gemak voelt.

## 2 Succesvolle en gefaalde journeys naar boven halen

Je moet nu mislukte en geslaagde journeys uit het verleden blootleggen. In die journeys wil je ontdekken wanneer catching, converting, confirming en continuing wel of niet werkten en waarom. Dit onthult de **Moments that Matter**.

### CATCH

Je moet de Moments that Matter ontrafelen om iemands aandacht te trekken (catch). Zoek naar bepaalde **situaties**, **tijdstippen** en **sociale contexten** waarin iemand wel of geen aandacht had voor zijn energiegebruik of energiebesparend gedrag.



**Een tip:** Zoek naar **pains** (pijnpunten) in hun huidige gedrag; het benadrukken van pains zal helpen om iemands aandacht te trekken. Probeer ook te ontdekken wat iemands **jobs-to-be-done** zijn, iemand aanspreken op een JTBD werkt ontzettend goed om de aandacht te trekken (catch).

### CONVERT

Je moet ontrafelen op welke momenten iemand het gewenste gedrag vertoont en wanneer niet. Je probeert ook rigide **overtuigingen** te ontdekken die het gedrag in de weg staan.



**Een tip:** Probeer **anxieties** en **comforts** op te sporen. Als je die kunt wegnemen, is de kans groter dat je iemand tot het gedrag kunt aanzetten (convert).

### CONFIRM

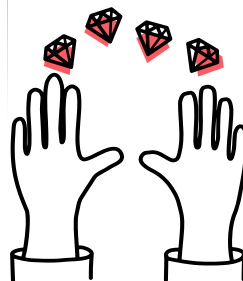
Je moet ontdekken wanneer iemand succes had (of kan hebben) met het gewenste gedrag. Waarom en hoe.



**Een tip:** Vaak kun je hier de **gains** van het gewenste gedrag ontdekken. Of mensen vertellen je hoe hun pains werden opgelost of hun jobs-to-be-done bereikt.

### CONTINUE

Je moet er ook achterkomen hoe vaak iemand het gewenste gedrag vertoonde. En waarom niet. Wat hielp iemand? Wat was een belemmering? Het helpt je te ontdekken of iemand hulp nodig heeft om het gedrag vol te houden.



## Specifieker worden: voorbeeldvragen

- Kun je me iets vertellen over je **energiegebruik**? Dat kan elektriciteit, gas of water zijn. Kun je me stap voor stap vertellen hoe en wanneer je energie gebruikt?
- Wanneer vond je het vervelend om energie te verbruiken? En wanneer niet? Wanneer had je er een goed gevoel over of vond je het niet erg om energie te verbruiken? En wanneer voelde het niet zo goed? Waarom?
- Heb je ooit momenten gehad waarop je dacht: nu moet ik energie gaan besparen? Waarom? Werd dit veroorzaakt door iets of iemand? Hoe? Vind je energiebesparing belangrijk? Waarom wel/niet? Heb je het gevoel dat energie besparen helpt of een positief effect heeft? Zo ja, waarop? Of waarom/waarom niet?
- Wat waren de momenten waarop je dacht aan energiebesparing, maar daar niet in slaagde? Waarom wilde je energie besparen op/in dat moment/situatie/tijdstip? Hoe werd je hiertoe aangezet? Wat heb je gedaan? Waarom lukte het niet? = **mislukte journey**
- Wat waren de momenten waarop je er wel in slaagde energie te besparen? Waarom op/in dit moment/tijdstip/situatie? Hoe werd je hiertoe aangezet? Wat heb je gedaan? Hoe deed je dat? Alleen of met iemand anders? Wat leverde je dat op? Of kon je hiermee iets (anders mee) bereiken? Wat? Hoe? = **geslaagde journey**
- Is energiebesparing maar één keer gelukt, of doe je het nog steeds? Zo ja, heeft dat iets positiefs opgeleverd voor jou/je gezin/woonomgeving? Vind je dit belangrijk? Waarom? Zo nee, wat was de oorzaak dat je stopte met energiebesparing? Heeft iemand of iets dat veroorzaakt?
- Als je terugdenkt aan je energiegebruik in het verleden. Wat zijn momenten dat je je het beste voelde over het gebruik van energie? Waarom? En wat zijn momenten die het minst goed voelden? Waarom?



**Een tip:** Verdiep de antwoorden die iemand geeft door vragen te stellen als: Wat gebeurde er daarna? Hoe? Waarom? Op welk tijdstip? Met wie? Waar? Was je alleen? Wat was de aanleiding? Hoe voelde je je hierdoor? Etc.



**Een tip:** Schrijf als notulist niet alles mee, maar schrijf (exacte!) citaten op. Het helpt om ze op aparte post-its te schrijven, en indien mogelijk, de citaten alvast te markeren met een P, G, C, A of J.

## 3

### Afronden: De laatste vragen

Vraag tot slot of iemand zelf nog iets wil toevoegen. Ben ik iets vergeten? Is je iets te binnen geschoten naar aanleiding van mijn vragen? Het maakt niet uit wat. En bedank iemand altijd hartelijk voor het gesprek.