

# Samenvatting interview

Veel content = rijk aan merkbeleving

- Start met een chatbot sprint met vragen als: Waar zitten mensen op te wachten, abonnementsvorm? in welke mate zenden?
- Uitdenken in functies waardoor doel bereikt word
- Sprint met Eva Jinek zelf. Zij stond achter de tone-of-voice. Ze is heel krachtig maar ook heel persoonlijk en dit moest er in terug komen. Ook ziet de humor wel in van dingen.
- Omdat mensen gaan spelen met de bot moet bepaalde humor terug komen. Op manier van de persoon.
- Redactie onderhoud nu de bot
- Emojis niet te veel, alleen als het toepasbaar is. Gele gebruiken ivm rassenverschil. Handig einde van een gesprek.
- Huisstijl verwerken in visuele elementen in het gesprek
- Aanpassen op de doelgroep (informeel/formeel)
- Geen lange teksten
- Gedurende het proces feedback vragen en aanscherpen (met klant)
- Gesprek kan alle kanten op, dus niet flow van boven naar beneden maken maar 'als de gebruiker dit zegt' dan zeg je dat
- Alleen bot maken als ie van toegevoegde waarde is (en niet omdat de rest het ook doet)
- Tip om te testen via 'jobs to be done'
- Dingen uitleggen werkt goed via GIF'jes → stap voor stap
- Persona oefening bij chatbot sprint. Is het een assistent, is het een vriend, is het een wijze man
- Tone of voice: dit zeggen we wel, dit zeggen we niet.  
Bijvoorbeeld: wel chique, maar niet truttig  
Wel informeel, maar niet onbeleefd (Hey vs Yo)