



APPENDIX

ADDITIONAL INFORMATION
VOICE TECHNOLOGY AS A TOOL FOR ENHANCING THE DIALOGUE
BETWEEN COMPANY AND CUSTOMER



Appendix to Master Thesis, February 2019

Delft University of Technology
Faculty of Industrial Design Engineering
Master Strategic Product Design

Author

Peter Spijkers

Chair

Dr. Ir. Mooij, S.C. (Sylvia)

Mentor

Dr. Price, R.A. (Rebecca)

Company

TUI Netherlands

Company Mentor

Goossen, S.M. (Suzanne)

TABLE OF CONTENTS

APPENDIX A		
Marketing Mix		4
APPENDIX B		
Perception Interviews		5
APPENDIX C		
Brainstorm session		7
APPENDIX D		
Assumption Matrix		8
Interview Guide		9
Interview Results		10
Usability and Anticipation Guide		16
Anticipation Interview Results		18
Vakantie Victor Promotional		26
Vakantie Victor Results		27
APPENDIX E		
MVP Dialogflow		28

A

THE MARKETING MIX

For this project, it is important to analyze what TUI is offering. The company can lure the customer to their product from different channels. The product is preferably offered in a package deal, in which pricing is very important as the customer is relatively price sensitive and can switch easily to an alternative company. We can conclude that the company should continue to exploit their omni channel approach in order to differentiate.



Figure 1: Marketing Mix

B

PERCEPTION INTERVIEWS

Users were asked to use Google Assistant for a set of tasks and the perception and reactions were monitored.

PICK YOUR NEXT HOLIDAY DESTINATION



TASK 1:

Get yourself some information about the weather there and whether it is going to rain tomorrow.



TASK 2:

You're also interested in what you can do there. Can you find out what the main attractions are. Any excu



TASK 3:

You've decided to go. Can you make sure to talk to KLM and get yourself some tickets?



The responses were recorded and mapped into summarizing statement cards, clustering similarities as visual below.

colorbar

para-phrase

Is it listening all the time?

quote

P1: O, nu zeg ik iets en dan begint hij meteen te reageren. Hij luistert dus echt altijd met mij mee
P7: Hij luister zeker constant met mij mee nu om te horen of er wat aan de hand is?

colorbar

para-phrase

How can I book if you don't understand me

quote

P2: Hij luistert toch wel slecht moet ik zeggen, ik zou verwachten dat ik met de taal die ik nu gebruik wel een boeking moet kunnen maken.
P6: Hoe kan ik boeken als ik niet begrepen wordt?

colorbar

para-phrase

It is frustrating

quote

P4: Akkoord....Graag....Ja!
P3: Ja hoe moet ik het dan zeggen tegen je?

colorbar

para-phrase

Not knowing the capabilities

quote

P2: Wat leuk dat hij naar me luistert
P3: Hij luistert echt duidelijk beter dan dat ik zou denken.

colorbar

para-phrase

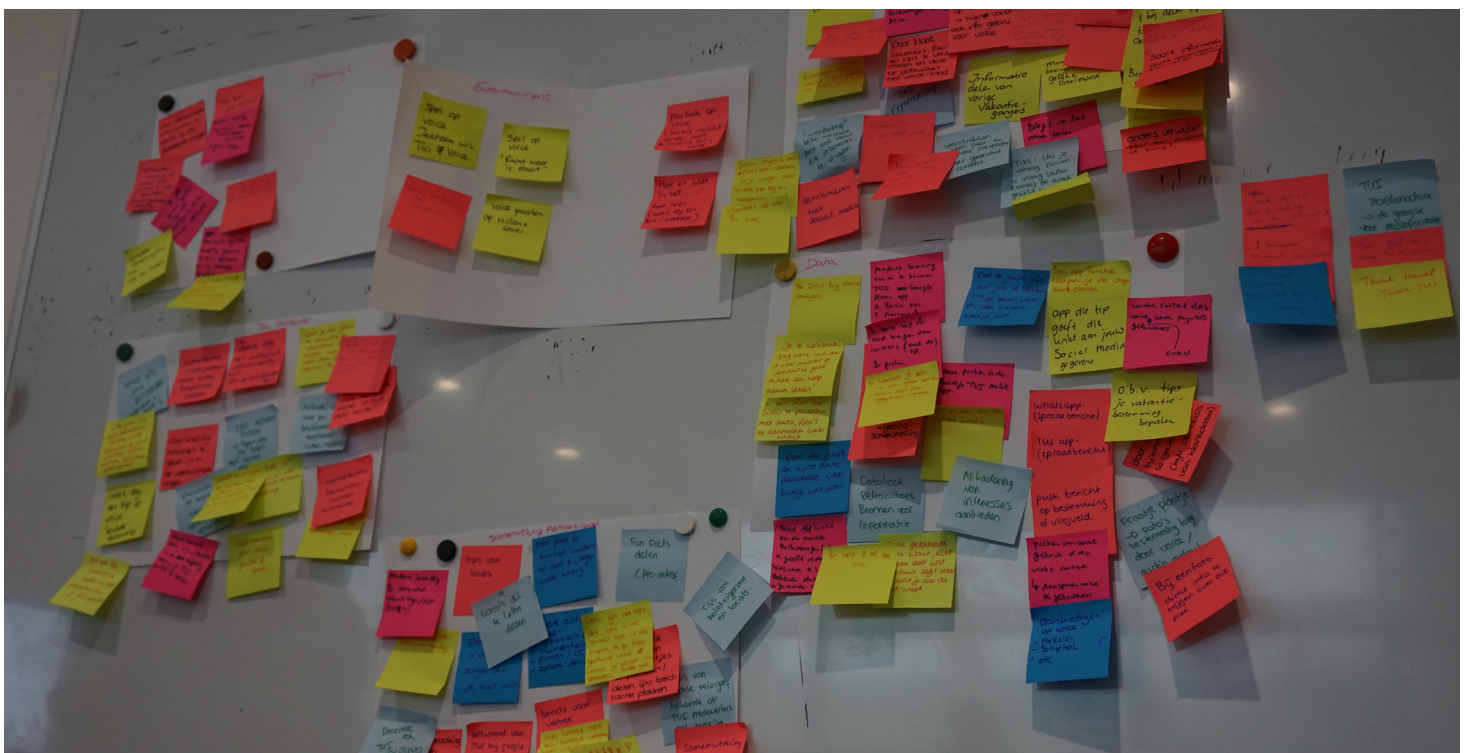
Unsure about safety of using

quote

P1: Maar is dat wel veilig dan? Luistert die niet mee?
P3: Google vertrouw ik niet meer hoor. Die doen allemaal dingen met je gegevens.

C

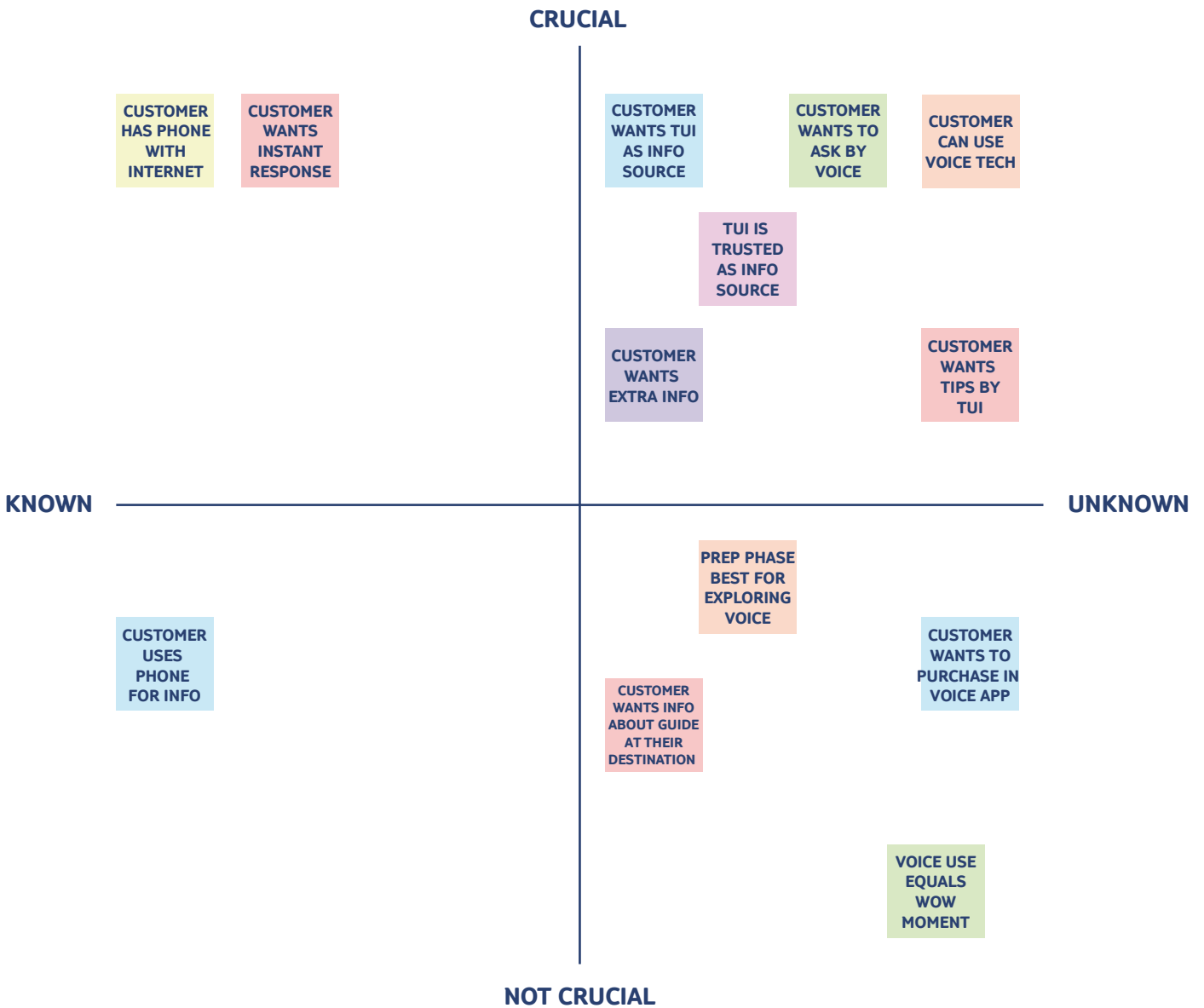
BRAINSTORM SESSION PHOTOS



D

ASSUMPTION MATRIX

The matrix shows what assumptions are made and how they scale based on the knowledge we have about them and how crucial they are to the success of the project.



INTERVIEW GUIDE EXPLORATIVE INTERVIEWS

Guide to the explorative interviews testing the assumption whether customers prepare for their holiday and what they're interested in

Onderwerp	Vragen
TUI Reiziger	Heb jij wel eens met TUI gereisd? Hoe vaak? Waar ging je laatste reis naartoe?
Vorbereiding Laatste Reis (PAST)	Kan je me vertellen hoe je je dan op zo een reis voorbereid? Wat voor een informatie zoek jij voordat je op vakantie gaat? Waarom zoek je specifiek hiernaar? Hoe is dat bevallen?
Activiteiten Laatste Reis	Kan je me vertellen over de activiteiten die je daar hebt ondernomen? Wanneer heb je besloten deze activiteiten te gaan doen? Hoe heb je die activiteiten toen geregeld? Hoe is dat bevallen?
Beslissingen Maken Voor De Reis	Wanneer heb je iets besloten? Hoe heb je die keuzes toen gemaakt? Hoe is dat bevallen? Wat voor een gevoel kreeg je daarbij?
Reisplannen (PRESENT)	Gaat u binnenkort nog op reis? Kunt u mij vertellen hoe u zich op dit moment voorbereid? Wij zijn bezig met het ontwikkelen van een nieuwe service, wilt u meedoen aan een experiment? We geven u daarin de mogelijkheid ons vragen te stellen via WhatsApp over uw bestemming en wij helpen u dan de antwoorden te vinden. Ook zullen we vragen hoe u dit beleefd heeft
Indien geen voorbereidingen:	Waarom bereid jij je niet voor? Waar vind jij je informatie? Hoe regel je in dat geval je activiteiten? Hoe voel jij je daarbij?
Leeftijd	Wat is uw leeftijd?

TRANSCRIPTS EXPLORATIVE INTERVIEWS

Dutch summarized transcripts of the interviews that were conducted for the preparation assumption.

TUI Reiziger - 30 -Zanzibar

Vorbereidingen op deze reis:

Wilde een pakket, lekker makkelijk was echt een relax vakantie. Dus toen bij TUI uitgekomen. Qua informatie zoek ik van tevoren vrij weinig op. Heeft ook te maken met het type vakantie. Vrienden hadden mij wel verteld van een restaurant, dat heb ik toen gedaan wel. Ook informatie over het land zoek ik niet perse op, vaak wordt je al wel op de hoogte gebracht.

Wel een dingetje van TUI: vond de documentatie structuur erg onduidelijk. Lang wachten op duidelijkheid over tickets, betalingen en dergelijke. Maak dat nou maar gewoon overzichtelijk dat is uiteindelijk het belangrijkste. Nu haalt dat een deel van mijn rust weg.

Andere vakanties zoek ik vantevoren meer informatie op, maar dat komt omdat ik dan geen pakket kopen en eigenlijk info over hotels nodig heb. Als je zo een pakket hebt verwacht je toch eerder dat alles geregeld is en dat je de benodigde info krijgt.

Ik zie dus ook twee verschillende soorten reizigers: die voor tochtjes en die voor pakketten.

Activiteiten:

Ik heb toen dus gegeten bij dat restaurant, maar heb dit niet thuis al geboekt. Gewoon daar een avond gekozen en even snel gereserveerd. Was erg mooi wel dus fijn dat ze het hadden doorgegeven. Maar de keuze is dus daar gemaakt op basis van het weer en onze plannen daar. Om eerlijk te zijn heb ik verder niks gedaan daar dus qua activiteiten was het weinig. Dagelijks gekeken wat te doen, ik zou sowieso niet zo snel boeken van tevoren. Extra iets waar je dan aan vast zit.

Binnenkort ga ik:

op reis nog naar India (moeder 50ste verjaardag) maar dat is al gefixt wel door haar en hoef ik niks voor te doen. Daarna nog naar Bali maar dit is dus zo'n tocht waar ik zelf dingen uitzoek zoals hotels en dus geen pakket. In dat geval moet ik zeggen dat ik ook bijna alleen maar hotels opzoek en verder ook dan daar wel kijk wat we kunnen doen. Vind het gewoon fijn om een goede slaapplek te hebben.

Niet meer met TUI dus, al zou dat mss in de toekomst nog wel eens gebeuren.

Reiziger TUI - 27 - Bonaire

Naar Bonaire, - zonder hotel aldaar want bleef blij vrienden

Vorbereiden:

Ticket via derde partij: skyscanner. Via daar bij TUI terechtgekomen, was blijkbaar het goedkoopste.

Qua informatie doe ik meestal wel een paar dingen. In dit geval wil ik graag mijn dieetwensen kenbaar maken. Op specifiek informatie niveau kijk ik dan naar het weer en naar de koers van de valuta van de locatie. Zodat ik weet wat mijn tas in moet en hoe de prijzen zich verhouden bij aankomst.

De informatie zoek ik specifiek bij sites als tripadvisor of in dit geval bij vrienden die er wonen. Verdere bronnen zijn : google en lonely planet.

Activiteiten:

Daar echt meerdere dingen gedaan. Als grootste naar het nationale park. Daar was een overnachting voor nodig. De andere dingen hoefde ik niet te boeken maar wist ik al wel van te voren (lijstje opgesteld). Onder andere midgetgolfpark van de mensen van ik vertrek, snorkelen, uit eten en roadtrips.

Allemaal op locatie uitgezocht en ook door geregeld indien nodig. Voor zover ik weet konden deze ook niet eerder al geregeld worden. Ook vind ik het fijn om direct bij de betrokkenen te regelen, dan voelt het toch alsof alles goed komt op die manier.

Dat is ook mijn reisstijl: wel uitzoeken maar op locatie pas invulling geven.

Volgende Reis:

Ga binnenkort wel op reis maar niet ver weg of iets dergelijks.

TUI Reiziger: 26 - Jamaica

Laatste reis: Jamaica

Hoe voorbereiden: vaccinaties, hoe lang het vliegen is, of er tussenstop is, cultuur. Zorg dat ik een koffer heb, paspoort en creditcard geldig is, op tijd op vliegveld zijn, vrij nemen van werk en genoeg geld hebben.

Wat voor info zoek je op? Via google zoekt ze wat er te doen en te zien is. Slaat ze op in haar hoofd of telefoon. Ook bij kennissen info ingewonnen. Maakt dan een planning.

Waarom daarnaar gezocht? Valt niks anders om naar te zoeken en willen ook iets van het land zien en niet alleen het resort zelf.

Hoe is dat bevallen? Goed. Gaat makkelijk via google: feitelijke info. Bij vrienden en kennissen kun je vragen waarom mensen het leuk vinden. Dan kun je doorvragen.

Activiteiten die je hebt ondernomen: Met dolfijnen gezwommen, paarden rit over plantages en strand, bob marley maussuleum, watervallen, bootje door moerassen, seven mile beach.

Wanneer besloten deze activiteiten te gaan doen? Begin van vakantie (1 dag bestemming). Heef toen direct gereserveerd. Toen bleek dat de volgorde waarin ze alles had bedacht, niet mogelijk was, en toen hebben ze zich aangepast aan volgorde van plaatselijke touroperators. Hadden er geen rekening mee gehouden dat iedere activiteit iedere dag te doen is.

Hoe geregeld? Eerst informatie ingewonnen bij TUI reisagent (bij welkomstpraatje) over wat er allemaal te doen was (dit kwam overeen met ze vooraf heeft gevonden). Niet bij TUI geboekt vanwege idee dat t duurder en drukker is. Leuker om met lokale mensen mee te gaan. Dus via lokale touroperators/ gidsen geregeld. Zij zaten in het resort (struikelde erover bij binnenkomst).

Hoe is dat bevallen? Goed. Was allemaal leuk geregeld.

Wanneer besloten? 1^e dag alles pas besloten.

Hoe keuzes gemaakt? Voorkennis vergeleken met plaatselijke info. Alles gedaan wat ze wilden doen.

Hoe is dat bevallen? Goed.

Wat voor gevoel kreeg je erbij? Voldaan gevoel dat je veel hebt gezien. Niks gemist.

Binnenkort nog op reis? Ja, naar Mexico. Met TUI.

Hoe nu voorbereid? Vergelijken van verschillende hotels. Gaat daar ook activiteiten ondernemen. Bereidt dat laatste week pas voor, via Google en vrienden, en via TUI go Aanbevolen door TUI medewerker.

TUI Reiziger - 32 - Cuba

Eerder geweest en toen al 3 jaar geleden wel. Dus qua informatie wist ik de laatste keer al veel van hun land vooraf. Eerder googlede ik wel wat dingetjes maar eigenlijk vooral naar de beste stranden en het regenseizoen. Ik hou van zwemmen dus zoek naar plekken waar het water 30 graden is en de stranden mooi.

Ik reis veel voor mijn werk en hecht zodoende veel waarde aan relaxen op vakantie. Echt activiteiten ondernemen doe ik dus niet. Doe mij maar een strandbedje. Ik slaap dan ook gewoon 10 a 11 uur op een dag de eerste paar dagen.

Mijn informatie zoektocht gaat hier ook naar uit. Verder zoek ik dus nog wel op Google maar niet heel specifiek. In dit geval dus veel mond tot mond info die ik krijg en daarna zoek ik daar dan misschien meer over. Meestal kom ik niet verder dan: Best Beach Caribbean en dan zie ik wel waar dat me brengt.

Activiteiten:

Ik doe denk ik maar 2 dagen wat in die week tijdsbestek. Vooral dus lekker luieren. Als ik dan ga kijk ik vooral naar culturele dingen en doe ik meteen hele dagen aan activiteiten. Primaire doel is gewoon relaxen en dat valt of staat met mijn keuze voor hotel.

Heb daar toen wel activiteiten ondernomen, onder andere buena vista social club, sigaren fabriek en ook gewoon culturele centrum. Heb dat toen daar geboekt bij een lokaal iets, taxi chauffeur die voor weinig geld ons de hele dag rondgebracht. Hij had veel connecties.

De reden dat ik voor hem koos had in eerste instantie met geld te maken, maar ook dat hij erg flexibel was in tijdstippen en vertrek. Daarnaast zit je dan niet in zo'n bus toeristen maar in dit geval in een oude Amerikaanse auto die ons rondreed.

Ik heb dit dus niet van tevoren geboekt maar pas op locatie daadwerkelijk besloten.

Volgende reis:

Binnenkort op wintersport maar niet met TUI.

TUI Reiziger - 29 - Curaçao

Vorig jaar geweest, meteen nadat ik 3 dagen naar India was geweest dus was wel even haasten! Niet All Inclusive, appartement en dan vrijheid met de auto.

Informatie:

Ik kijk van tevoren wel echt wat er leuk is om te doen, maar de rest onderneem ik ter plekke. Google gebruik ik om informatie te zoeken. Tik het daar gewoon in en dan kom ik meestal wel op de juiste resultaten.

Andere bron is Tripadvisor die ik wel eens gebruik, omdat ik vertrouwen heb in die community. Daar zag ik ook leuke info over strand met schildpadden waar ik kan zwemmen. Andere bron is dan wel vrienden die daar ook geweest zijn, die zitten ook in dezelfde mindset/bubble als ik. Ik vertrouw dus ook op mijn peers als bron van informatie

Op een andere reis zou ik potentieel meer informatie wel op zoeken. Eerder ben ik naar de Verenigde Staten geweest en hier heb ik meer uitgezocht. Thuis was ik dan al bezig met het uitzoeken van het appartement en dergelijke. Maar dit is ook een ander soort reis dan met TUI.

Is prima bevallen hoeveel informatie ik binnen heb gehaald.

Balen van informatievoorziening: We kregen niet op tijd meer te weten over onze huurauto en ook hadden we problemen met informatie op de terugweg omtrent de annulering van onze vlucht.

Activiteiten:

Gezwommen met schildpadden dus, was heel tof. Ik had hier thuis al van gehoord en vervolgens op locatie geboekt, zodat ik vrijheid hield qua weer en wanneer ik het wilde doen.

Verder nog naar parken geweest daar en barretjes, maar alles zelf met de auto ondernomen. Informatie hierover lokaal ingewonnen. Wel leuk nog onverwachts een barretje ingegaan waar Milo kwam, leuke verrassing. Hielp ook dat je dit dan op dat moment kan doen als je flexibel bent.

All-in-all dus vooraf wel informatie inwinnen maar flexibiliteit behouden en op locatie daadwerkelijk actie ondernemen.

Ja goede vakantie gehad en leuke dingen gedaan.

Volgende Reis:

Niet van toepassing

TUI reiziger - 28 - Mallorca

Op reis geweest:

Nu in september -10 dagen Mallorca - Leuk - tof hotel TUI pakket reis, taxi die hen opgepakt heeft van de luchthaven, VIP selections, enkel verkocht daardoor.

Wow-moment om met taxi naar hotel te gaan, ze waren enorm moe en het was warm. Het enige jammer aan Mallorca is dat het enorm vervuilt is. Zelfs op de twee "prive" stranden voor het hotel, zijn enorm vervuilt. TUI wil deze ook niet opruimen omdat ze zeggen dat dit van het stad, Porto Pedro, is die dit moeten opruimen.

Anders heel mooi eiland.

Vroeger ging ze niet gaan, was een benidorm bastard sfeer, aan de andere kant is het niet zo toeristisch. Ze hebben speciaal ervoor gekozen om een hotel te hebben niet aan de toeristische zijde.

Ze zoekt altijd hotels die meer afgelegen zijn. Zodat ze rustig zitten, uitstapjes kunnen doen en fietsen huren. Een week lang fietsen gehurd.

Op voorhand opgezocht of je fietsen kunt huren.

Reden van vooraf opzoeken: Als TUI collega, korting auto huren en fietsen korting via TUI. Ter plaatse effectief gehurd. (niet gereserveerd op voorhand)

Dag auto gehurd, vooraf opgezocht en ter plaatse gehurd. Waarom enkel ter plaatse boeken: Omdat je niet weet welk weer het zal zijn en of het zou regenen. Ook zou er iemand zich minder goed voelen, ter plaatse beter beslissen wanneer ze een dagje met de auto zich willen verplaatsen.

Altijd dingen opzoeken over de bestemming, wat er in de buurt te doen is, natuurgebieden om te gaan wandelen, fietspaden, wat is de staat van de wegen? Een keer in Rhodos, niet goed uitgezocht, en dan was ze enorm teleurgesteld dat er in Rhodos vooral autosnelwegen waren met weinig wandel/-en fietspaden. Wat ze nog op zoek zijn lokale marktjes, niet bepaalde cultuur, geen musea. Restaurants ook niet boeken op voorhand, niets super toeristisch, ergens liever in een dorp rondkijken en gaan naar wat er goed uitziet.

Nu heeft ze getwijfeld, over een excursie, MY TUI met snorkelen, uiteindelijk toch niet gedaan, het was niet 100% duidelijk, een halve dag of een volledige dag, de prijs was niet duidelijk.

Ze zou het leuk vinden moest ze een mail ontvangen voor vertrek met voorstellen wat ze op bestemming kan doen. Ze zou ook veel rapper daarop ingaan en overgaan tot actie. Wel belangrijk hier om individueel per klant inspiratie te

TUI Reiziger - 32 - Mexico

Vorbereitung

Ik zocht de warmte, kijken welke landen, toen wilde ik naar Mexico, toen gekeken naar vakanties in Mexico, en toen kwam ik op de TUI site. Ik ben wel heel snel bij TUI gaan kijken, vaker mee op vakantie geweest, altijd goed geregeld. De enige aanbieder van dit hotel wat ik zocht, via TUI vliegen was ook rechtstreeks goedkoper

Informatie, recensies, prijs, beschikbaarheid, wat voor dingen daar te doen zijn, ondersteuning als je verder weg reist. Als je online boekt bij een klein reisbureau, die hebben daar niemand op locatie, bij een TUI heb je dat wel. Veilig gevoel, naar Spanje en Frankrijk is dit natuurlijk niet nodig.

Recensie voornamelijk voor het Hotel, niet over TUI, vaker op vakantie geweest dus weet hoe dat werkt.

Activiteiten laatste reis

Twee excursies van TUI, was onwijs gaaf! 1 dag eiland trip met een boot, 1 dag naar de Chitzunita geweest. Voordat ik op vakantie ging heb ik dit besloten. Ik heb niks geregeld, wilde op excursie gaan daar, ik kon geen excursie via TUI regelen, je weet ook niet zo ver van tevoren wat het weer doet, gewacht totdat wij daar waren, kwam er zo'n man van TUI die duidelijke uitleg gaf, en daar ter plekke geboekt. Gekeken via TripAdvisor, wat er te doen is, top 5-6 bekeken en toen gedacht van dat gaan wij daar wel lokaal regelen, maar die reisgids was lekker makkelijk, excursie was geweldig, helemaal goed geregeld. Klein dorp opgebouwd, iets exclusiever dan andere tour operators, waren echt met maar 30 man, heel klein heel fijn.

Veel informatie over hotel, maar niet over wat voor excursies ze aanboden daar. In de bus van het vliegveld kregen wij een pakket met alle informatie over excursies, maar dat was allemaal pas op locatie.

Google excursies, TripAdvisor, tada. Tui kwam niet in de top hits voor. Weinig duidelijkheid over welke informatie waar wordt

Wel alle ancillaries, stoelkeuze upgrade etc werd wel gepushed maar kon niet online inchecken.

TUI gebeld over online inchecken, kon niet bij deze vlucht. Raar, welke airline kan je nou niet online inchecken. Beslissing maken voor de reis: niet

TUI Reiziger - 27 - Curacao

Vorbereitung:

Inlezen over land, mogelijkheden wat er te doen is. Blogs en vlogs, Lonely Planet. Voorderest zien wat er gebeurt, ongeveer en reviews zijn wel belangrijk. Reiskun -> Goede blog. Top 10 to do's. Top 10 stranden.

Autohuur informatie -> gewoon geen 4x4. Moesten toen ineens de bergen inrijden. Gemiste info. Van tevoren geweten dat het zo'n route was dan anders gehandeld. Reizen in een land -> wat zijn de beste opties, qua openbaar vervoer en ander vervoer.

In Cuba alles gedaan met een taxi collectief -> dat is super. Havana staan ze te wachten, en ze rijden pas als het busje vol is.

Activiteiten:

- Surfen
- Hikes door natuurparken.

niks van tevoren boeken regelen.

Duikcursus vastgelegd. Omdat dat graag aan het begin wilde. Ivm vliegen ook, je moet al eerder op de vakantie.

Excursies niet, pas op land van bestemming. FF kijken met hotel en kijken hoe het allemaal is en dan vanzelf.

Binnenkort: Peru. Alleen vlucht. van de week ticket geboekt.

Reiziger - 28 - Zanzibar

Informatie

Zoek op wat je op een eiland dan zoal kan doen. Liefst kom ik dan uit op van die top 10 activiteiten lijstjes. Tripadvisor heeft dat vaak mooi. Dan kan je rustig kijken welke dingen je interessant vind en welke niet.

Ook houd ik erg van reisblogs, informatie van andere en hopelijk bijzondere plekjes. Uit al deze bronnen probeer ik vooral te halen wat er in de omgeving te doen is en waar de leuke strandjes zijn.

Activiteiten

Omgeving bekeken

Auto gehuurd en rondgereden

Bos met apen die alleen op Zanzibar zitten

De stranden in het noorden bezoeken

Gewoon op eigen houtje uitgezocht op locatie

Binnenkort op reis?

Ja ik plan misschien om naar Egypte te gaan weer met TUI. TUI biedt altijd een fijn pakket en de informatie is altijd goed. Tot nu toe alleen goede ervaringen dus vandaar.

Reiziger 43 - Kreta

Vorbereiding op Reis:

Heb ervaring met reizen dus doe meestal niet heel veel voorbereiding. Ook al vaker met reisorganisaties zoals TUI geweest en vaak kijk ik dan op bestemming wat de host voor me in petto heeft.

Van tevoren wel even de basics uitzoeken qua weersverwachtingen en even google mapsen waar ik precies zit dan op zo een eiland. Als ik informatie zoek vind ik dat gewoon bij Google, niet specifiek bij TUI ofzo. Ik ga er ook vanuit dat zij mij wel benaderen met de benodigde informatie. Wat lui eigenlijk.

TUI wel goed daarin over het algemeen. Op locatie dan. Thuis is soms wat lastiger. In mijn beleving veel contactmomenten en soms hele kleine stappen vooruit. Dat is zonde, dat moet makkelijker worden

Activiteiten op Reis:

Wel redelijk wat activiteiten ondernomen, zo'n excursie met de jeep bijvoorbeeld door de bergen. Ook daar gewandeld door een over andere pas en naar een bepaald extra blauw strand.

Prima excursies verder, heb het echt leuk gehad en waren allemaal goed geregeld. Weet niet meer of ze allemaal vanuit TUI waren maar werd in ieder geval bij hotel opgepikt en weer afgezet. Je bent dan natuurlijk nog afhankelijk van de rest van het reisgezelschap maar dat is dan de keuze die je maakt

Ik heb dus daar pas besloten deze excursies te doen, dat is makkelijker vind ik want dan weet je ook je eigen schema en easy wat je opties zijn. Naar dat ik weet is er eerder ook niet altijd informatie te vinden over deze activiteiten. Zou ik dit potentieel ook thuis kunnen doen?

De excursies zijn me goed bevallen dus wat dat betreft wel tevreden.

Volgende reis:

Ik ga voorlopig even niet op reis, in ieder geval niet binnenkort

Reiziger - 42 - Lissabon

Vorbereiden op Reis:

Tijdje terug naar Lissabon geweest met mijn vriendin, weekend getaway tussen het werken door. Voor zo een citytrip zoek ik niet zoveel informatie op eigenlijk. Op het moment dat ik boek kijk ik wel heel even wat de top bezienswaardigheden zijn om af te wegen of het wat voor mij is. Dat doe ik dan gewoon via google. Zo zag ik bij Lissabon wel dat je bijvoorbeeld veel op en neer moest lopen dus heb ik meteen ook gekeken naar hoe ik makkelijker met openbaar vervoer zou kunnen.

Ik zoek van tevoren ook wel even uit wanneer en waar ik op het vliegveld moet zijn en kijk ook naar het weer de eerste dag ivm kleding. Ik maak niet zo vaak andere tripjes dan dit soort citytrips, ik ben niet echt een reiziger maar dit soort reisjes vind ik wel heel fijn. De informatie via google bevalt prima, ik weet redelijk wat ik wil op reis.

Ik denk dat als ik buiten Europa zou reizen ik hier meer aandacht in zou stoppen, maar dit heb ik tot nog toe nooit gedaan. Dan zou ik wat onzekerder zijn over regelgevingen en geld en dat is dan wel belangrijk denk ik. Ik verwacht die informatie dan ook wel meer te krijgen van een organisatie

Activiteiten:

Uiteten, met zo'n liftje omhoog naar de oude stad en ook naar enkele musea geweest. Pas op bestemming dat besloten. Ben je vrijer in de keuzes die je maakt en kan je per dag kijken wat je wilt doen.

Daar dus per dag gekeken wat ik ging doen. Was boekje in het hotel met de namen van de musea etcetera wat erg hielp. Toen gewoon naar de desbetreffende locatie gelopen en het daar gefixt. Bij citytrips is dit ook wel normaal vind ik, het is allemaal bereikbaar dus hoeft er verder ook niks voor te regelen.

Kijk ook altijd op locatie pas naar welke activiteiten ik kan doen. Ben eerder wel een keer met TUI op excursie geweest. Als het past binnen mijn reis vind ik dat altijd leuk, alleen soms zit je vast aan hun schema's en dat is dan lastig.

Ik ga binnenkort niet op reis, niks gepland in ieder geval.

Reiziger - 41- Costa Rica

Vorbereiding op reis:

Al eens eerder daar geweest dus op voorhand veel informatie. Andere reizen gebruik ik vaak maatwerk op vakanties, daarom vind ik van die pakketten nog steeds ook wel fijn. Ook kijk ik bij specifieke aanbieders dan wat voor informatie ze zelf hebben.z

Informatie

De informatie die ik opzoek is veelal gerelateerd aan het verblijf, ik wil graag weten op wat voor een plek ik terecht kom en de mate van comfort. Daarnaast nog de aansluitingen qua vervoer, wat dat betreft dus de praktische zaken.

Daarnaast heb ik een jong kindje, dus informatie over hoe kindvriendelijk iets is, is voor mij ook belangrijk. Dus op dat vlak: welke activiteiten worden er voor kinderen georganiseerd.

Activiteiten

Veel gedaan daar wel. Er was carnaval, wat leuk was maar niet perse veilig haha. Iedereen loopt dan echt uit naar de stad om dat te kijken dus zelfs de meest ongere types. Verder met bus en boot naar een schiereiland, verschillende jungle tours en auto naar andere plekken genomen.

Vaak bespreek ik deze dingen van tevoren (zijn ze mogelijk, hoe te fixen etc), maar uiteindelijk op locatie vind dan de betaling en definitieve keuze plaats.

Volgende Reis:

Zelf geregeld, gaan naar Australië met een hele groep. Daarvoor gewoon los alles gefixt.

INTERVIEW GUIDES USABILITY AND ANTICIPATION

for the interviews and experiments related to testing the assumptions.

1. Hypothese

Van de 20 ondervraagde TUI klanten, zal 50% middels voice alle 3 de opdrachten weten te voltooien.

2. Experiment setup

2.1 Introductievragen:

Wat weet de klant van voice technologie?

Heeft de klant al eerder gewerkt met Voice? Zo ja, in welke vorm, wanneer is het gebruik begonnen en om welke reden?

Basis informatie participant: leeftijd, gender, etc.

2.2 Usecase

Beste participant,

Komende week is het zo ver! Je gaat lekker een weekje op vakantie naar Mallorca! Om goed voorbereid te zijn op je reis wil je graag een aantal dingen van te voren weten. Je bent al druk aan het inpakken, maar weet niet zo goed wat voor kleding je mee moet nemen, omdat je niet weet wat voor weer het wordt. Ook wil je je kleding aanpassen op de activiteiten die je op Mallorca kunt doen en ook hier zoek je informatie over. Ten slotte ben je een enorme foodie en heb je gehoord dat de tapas op Mallorca erg goed zijn, maar waar?

Zoek de volgende dingen uit met behulp van Google assistant (en gebruik hierbij je stem):

Weer

Activiteiten

Tapas restaurant

2.3 Regels

De Voice technologie wordt nagebootst met de Google Assistant app

Geef een korte introductie over de Google Assistant app. Leg hier enkel in uit hoe de voice geactiveerd

3. Target audience

Klanten van TUI tussen de leeftijd van 25 en 50 jaar die binnen de afgelopen 3 jaar via TUI een vakantie hebben geboekt.

4. Succes Metrics

De klant kan middels voice antwoord krijgen op alle 3 gestelde vragen.

5. Risk Management

Geen antwoorden opleggen of onnodige input opleggen. De klant moet het zelf doen.

Vragen en resultaten

Opdracht 1: Zoek uit wat voor weer het gaat worden in Mallorca aankomend weekend

Observeringen:

Is de vraag voor de klant beantwoord?(vragen aan user):

Opdracht 2: Zoek 3 activiteiten die jou leuk lijken om te doen in Mallorca

Observeringen:

Is de vraag voor de klant beantwoord?(vragen aan user):

Opdracht 3: Kom op een reserveringspagina van een italiaans restaurant in Mallorca

Observeringen:

Is de vraag voor de klant beantwoord?(vragen aan user):

Feedback:

Hoe vond de klant de totale ervaring? Was het leuk, of juist frustrerend? Makkelijk of juist moeilijk? Wat vond de klant van de case?

Belangrijkste conclusies usability

N=21
15 vrouw
6 man
Tussen 25-49jaar

18/21 heeft 3/3 vragen beantwoord = 86%

51% heeft eerder Voice gebruikt
49% nog nooit eerder Voice gebruikt

51% vond het makkelijk
49% vond het ongemakkelijk (raar en niet gewend)
Geen verschil in resultaten voor verschillende leeftijden.

6/21 was verrast over gebruik van voice = 29%

19/21 heeft meerdere vragen gesteld om tot een bevredigend antwoord te komen = 90%

QuoteS:

"Ik vind het makkelijk in gebruik, maar ik denk dat het wel gewenning nodig heeft voordat het normaal is om te gebruiken."

"Ik vond het geinig, maar vraag me af of ik het zou gebruiken."

"Gevoel dat het met google via telefoon of laptop sneller gaat en dat ik meer controle heb over wat ik aanklik. Nu krijg ik suggesties en ik heb het gevoel dat het dan al erg gefilterd is."

"Kan me voorstellen dat het wat kan toevoegen, maar weet nog niet wat precies."

"Ik vond het leuker dan verwacht. ik vond het wel frustrerend dat ik erg moest nadenken over het formuleren van de vraag. "

"Ik denk dat wanneer het meer is gewend raakt, het meer een gewoonte kan worden. "

"Leuk! Vind dit makkelijker dan tikken, want dit kost minder tijd."

Holiday Anticipation

Voorpret:

Wat was de laatste vakantie die je hebt ondernomen?

Wat versta jij onder vakantievoorpret?

Wanneer begint deze te leven?

Wanneer is deze op zijn piek?

Wat voor acties ondernam jij die de voorpret van je vakantie positief beïnvloeden?

Waar haalde jij de meeste voorpret uit voordat je op die vakantie ging? Waarom?

Wat waren factoren die deze voorpret in de weg stonden?

Hoe konden deze belemmerende factoren vermindert worden volgens jou?

RESULTS HOLIDAY ANTICIPATION

Participant	Tijs	Gilles
Vragen		
Wat was de laatste vakantie die je hebt ondernomen?	Argentie 3,5 week.	Portugal. afgelopen Juli.
Wat versta jij onder vakantievoorpret?	Verdiepen in de locatie. Als je weet waar je heen gaat, ga je induiken. Met z'n tweeën er naartoe leven. Ik volg op instagram het toeristische gebied. Ik deel dit dan met mijn vakantiepartner. Nieuwe kleding kopen.	Bevrijdend gevoel nadat je hebt geboekt. Dan begint het uitzoeken van dingen in de stadjes. Het nadenken over hoe het daar allemaal zal zijn. Het delen van deze informatie speelt een grote rol.
Wanneer begint deze te leven?	3 a 4 weken voor vertrek. Dan begint het aftellen	Vanaf het moment dat ik heb geboekt. Ik vind boeken altijd spannend en zodra dat eenmaal is gebeurt is de spanning weg en krijg ik zin.
Wanneer is deze op zijn piek?	2 weken voor vertrek. Dan begint het echt dichtbij te komen!	Net na het boeken en vlak voor de vakantie(3 dagen voor de vakantie).
Wat voor acties ondernam jij die de voorpret van je vakantie positief beïnvloeden?	Volgen van toeristische diensten van regio's op instagram bijvoorbeeld. Ik open me feed en ik krijg wat zij mij aanbieden.	Google maps en booking.com uitzoeken om te kijken wat er allemaal zit. Wanneer alles gefixt is, is het voor mij op zijn piek.
Waar haalde jij de meeste voorpret uit voordat je op die vakantie ging? Waarom?	Samen met me partner fantaseren over hoe het gaat worden. Dat is leuk om het met iemand te kunnen delen. In je eentje is er geen zak aan.	Zin om een heel land te verkennen.
Wat waren factoren die deze voorpret in de weg stonden?	Nee eigenlijk niks.	Transport fixen. Hoe kom ik van A naar B. Dat is kut. Ik wil bevestiging dat het geregeld is. Ik wil eigenlijk niks vastleggen, maar het moet wel anders is niks geregeled. Dat is kut.
Hoe konden deze belemmerende factoren verminderd worden volgens jou?		Ik wil een aantal vaste keuzes per categorie op basis van mijn voorkeuren, dus bijv: keuze uit drie hotels binnen een straal van een aantal km, en minstens 3 eettentent in de buurt en ik wil kunnen zwemmen. In een aantal stappen doorlopen en dat alles vast ligt.
Wat is je leeftijd?	35	30

Freek	Joris	Jet
Bonaire voor een week. ong. 17 oktober	Afgelopen Juli naar italie	Een weekendje Madrid laatste weekend van oktober
Dat het besef begint te komen dat je weg gaat. Daarnaast vind ik het leuk om met de gene waarmee ik op stap ga dingen te bespreken. Onderzoek doen naar dingen die er te doen zijn. Ook simpele dingen zoals het weerbericht checken.	inzicht krijgen in de cultuur en de mogelijkheden om lekker te kunnen eten. Begrijpen wat er allemaal te doen te is.	
Bij het boeken van ticket aangezien het besef komt dat je gaat. twee weken van te voren ga je er naartoe leven. Maar dit kan ook samen met iemand waarmee je gaat reizen bijv. 2 maanden van te voren.	Ik denk een maand a 1,5 maand van te voren.	Direct na de boeking. Ruim van te voren door activiteiten te plannen en in de laatste week door de laatste dingen te doen.
Een week van te voren, want dan merk je dat de voorbereidingen getroffen worden, zoals activiteiten plannen.	Het begin van de fase. Het leukste is het onbekende. Alles staat nog open. Als je alles al heb geboekt en betaald is het al zo concreet.	Gelijkmatig, maar toch wel een week van te voren. Je leeft er dan echt naartoe. Bijvoorbeeld nieuwe kleren kopen, vakantiefunctie aanzetten op je mail.
Ik deel zaken die ik zelf ga doen of zaken zoals het weer met vrienden waarmee ik ga. Tips delen bijvoorbeeld.	Ik ben daar zelf niet actief mee bezig. Ik laat me graag leiden. Ik doe de voorpret niet bewust. Vakantie is voor mij echt functioneel. Ik vind het wel leuk om dingen te delen met een vakantie partner.	Ik vind het leuk om tegen anderen te zeggen waar ik heen ga. Van hun reacties en tips krijg ik een kick.
Uberhoubt het gevoel van voorvakantie. Lekker in de zon chillen. de Excitement dat ik samen met mijn partner lekker weg ga. Niet echt iets specifieks.	Als ik het kan delen met mijn vakantiepartner. Voorleggen aan elkaar wat we gaan doen.	Response van anderen als reactie op mijn vakantiebestemming.
Administratief gezeik. Dit had heel erg te maken met het feit dat ik met skyscanner kaarten bij tui had geregeld. Dit had eigenlijk niet echt invloed op mijn vakantie voorpret, maar slechts een klein puntje.	Informatie vinden in andere talen. Google translate werkt voor geen kant. De taalbarriere is het meest irritant.	-
Supersaver was slecht in de communicatie, dus dat had beter gekund.	Een website die de tekst ook gewoon in het Engels kan vertalen. Je eindigt snel bij tripadvisor maar dat wil ik liever niet.	-
27		29

Mark	Max	Maarten
Portugal, Oktober, Surfen & Chillen & Werken	Frankrijk in Augustus, December naar Sri Lanka	Lissabon, maand van te voren
Zin krijgen in je vakantie, uitzoeken waar je naar toe gaat. Laatste tijd ervaar ik dit minder doordat ik sporadisch en korter van te voren boek	Whatsapp groep hebt en dat je dingen gaat delen met elkaar om te laten weten hoeveel zin je er in hebt.	Samen dingen gaat uitzoeken
Grote reis een aantal weken van te voren (2 tot 3), als ik voor een aantal dagen weg ben of een lang weekend dan meestal een paar dagen van te voren	Ik plan veel dus denk wel al 3 maanden van te voren dat dit begint op te spelen	Op het vliegveld want ik had daarvoor niet echt tijd om daar mee bezig te zijn, het wordt nu steeds korter van te voren, hoe vaker je ook weg gaat hoe minder je hiermee bezig houdt
Als ik begin met mijn routine van werk afronden en mijn huisschoonmaken	Vlak voordat je vertrekt is die bij mij het grootst, omdat ik zelf niet de hele tijd ermee bezig wil zijn. Vind ik namelijk een beetje tijdsverspilling, dus een paar dagen van te voren begint dit echt te spelen. Daar ben ik ook streng in voor mijzelf.	Kort voor vertrek, als ik op het vliegveld ben
Vakantie boeken, Werkafronden, Huisschoonmaken, uitzoeken wat daar te doen is, activiteiten,	Dat je jezelf gaat informeren door te lezen, zo'n whatsapp groep gaat maken. De meeste voorpret zit erin dat je erover gaat praten met en andere mensen. Dingen die ik opzoek, ik begin heel vaak met foto's en type dan bijvoorbeeld op Sri Lanka google foto in en dan click ik op foto's die ik vet vind. Ik praat ook met veel andere mensen waarvan ik weet dat die gelijkgestemd zijn als ik, niet te duur, actief en leuke activiteiten.	Ging opzoeken wat voor dingen er te doen waren, waren er kerstmarkten of andere leuke activiteiten om te doen? Ik wil ook niet al te veel opzoeken omdat ik het leuk vind om verrast te worden
Boeken, misschien makkelijk antwoord omdat je dan de bevestiging hebt je gaat, vind het ook wel mooi om dingen daar uit te zoeken dus vandaar dat ik niet altijd alles uitzoek of opzoek van te voren	Meeste voorpret is er als je bezig bent met het boeken van de tickets. Dit is de bevestiging dat je gaat. Daarna kan ik het dan ook loslaten, geld is overgemaakt en we zien wel over een paar maanden.	Dingen delen met de mensen om mij heen, daar word ik heel happy van
Weinig, informatie die je niet kan vinden, dan zeg ik fuck it die vind ik later wel	Als mensen zeggen, ik ben daar geweest en vond het saai, of als ze zeggen dat het eten heel vies is. Daar distantieer ik mij tegenwoordig van, wat heb ik daar namelijk aan. Iets anders, ik zou ook niet een hele oncomfortabele vlucht boeken, liever uitgerust aankomen en een keer minder uiteten dan helemaal gebroken aankomen. De vlucht zelf kijk ik wel echt naar uit, je bent namelijk echt onderweg, geen internet en geen prikkels van buitenaf	Te weinig tijd hebben om hier überhaupt aan te spenderen en te verdiepen in je reis, nu met die Rusland trip hebben wij bijvoorbeeld een app groep waarin wij ook nieuwsberichten delen zo zijn wij er wel tot op zekere hoogte mee bezig
Informatie makkelijker te vinden, voornamelijk over activiteiten	Negativiteit, kan je niet voorkomen, ik distantieer mij daarvan. Geld, je moet goed sparen voordat je op vakantie gaat, je moet voldoende geld hebben want er kan ook iets mis gaan, en laatste is goed plannen.	Reis selectief moeten kiezen waar je naar toe gaat en met wie, en dan een avond nemen om hier even met elkaar te zitten en over te hebben. Dit is part of the experience
29	28	28

Nick	Jamie	Molly
September, Taihiti	Spanje, September, Kaapstad, begin van het jaar	Frankrijk, augustus, Miami, Januari
Het uitzoeken van tripjes en excursies via trip advisor, en reviews lezen van de accommodaties. Vooral de reviews die mensen hebben geschreven vind ik altijd leuk	Iets om naar toe leven omdat ik altijd reis naar een warm land. Ben niet zo'n held in het opzoeken van dingen van te voren, maar dit versta ik wel daaronder	Het plannen en indenken van wat je gaat doen, wat neem ik mee, ik ben zo'n count down persoon, dit begint bij mij echt een maand van te voren, 30 dagen, 29 dagen etc etc
hangt er van af, tussen de 2 a 3 maanden van te voren. Die trips moet je vooraf altijd een beetje plannen omdat ze anders al vol zijn. In maart ga ik een paar dagen naar IJsland dus ben daar nu al mee bezig om excursies en zo vast te leggen.	Toen ik bijvoorbeeld naar Kaapstad ging was dit bijvoorbeeld een maand van te voren. Dan begin ik dingen op te zoeken die ik vet vind, en waar ik mooie foto's kan maken. Vind het ook fijn om aan vrienden en familie te vragen wat zij hebben gedaan of dat zij iets van leuke restaurants of airbnb's weten	Toen ik het had geboekt, ik had dit in oktober geboekt, maar zodra ik iets heb geboekt verheug ik mij al
Als alles rond is en je alles hebt geregeld. Aan het einde van de planningsfase, dat is maximaal 1 maand van te voren.	Week, misschien een paar dagen van te voren. Omdat je weet dat je bijna gaat! Yes nog maar een week, maar niet 1 dag van te voren want dan ben ik te druk met koffers inpakken	Op zijn hoogst is als ik in het vliegtuig stap, dus echt kort voor vertrek en die is dan ook helemaal weg als ik weer terug in het vliegtuigstap
Excursies boeken en reviews lezen. Er zijn mensen die alles fotograferen, zelfs van het ontbijt, dat vind ik wel grappig. Daar haal ik echt energie uit.	Opzoeken van dingen die je kan doen, hotels en huizen die je kan huren, restaurants en wijnhuizen die je kan opzoeken, maar ook musea en mooie culturele plekken	Gekeken naar wat de must see's waren, nieuwe spullen kopen zoals bikini's en jurkjes, heel vroeg mijn koffer inpakken mind-fuck dat het lijkt alsof ik eerder weg ga. Googlen naar de dingen die mensen van mijn leeftijd echt moeten doen, dingen zien, goed drankje ergens drinken etc etc
Foto's kijken van echte reviews, niet door experts geschreven maar door reizigers die daar ook daadwerkelijk hebben geslapen	Als je leuke verhalen hoort van andere die heel enthousiast over het land praten, of je gaat daar samen met iemand heen die daar ook heel erg enthousiast over is.	Het boeken, dan staat het vast en is het niet meer een idee
Te weinig informatie over iets, wil meestal wel weten waar ik aan toe ben. Te kort komen aan informatie	Dat je heel veel werk af moet hebben voordat je op vakantie gaat, koffer in pakken en dat soort dingen regelen vind ik zelf altijd heel erg irritant. Je moet zorgen dat je alles hebt, is je paspoort nog wel geldig, is je koffer wel goed, heb je nog leuke bikini's	Als er iets in je familie gebeurt waardoor je toch hier moet blijven of zoiets, maar voor mij kan de voorpret niet heel snel bedorven worden
Een centraal punt hebt waar je alle mogelijke informatie bronnen en kanalen hebt (google haha). Als je bijvoorbeeld op tripadvisor het niet kan vinden dat er dan een kanaal is die je wel wijst naar de juiste informatie.	Op tijd beginnen met je koffer in pakken, op tijd alles geregeld hebben. Goeie maand of 2 maanden van te voren denken dat je al weg gaat en dan ook daadwerkelijk dingen gaan regelen. Dus niet denken 1 week van te voren, he ik moet nog allemaal kleren kopen.	niet van toepassing
33	30	30

Ans	Karin	Bart
ierland	Toscane	Kroatie
met elkaar overhebben wat je allemaal gaat doen ,waar we naartoe gaan en verzinnen/bedenken hoe het zal zijn of eruitziet.	zoeken naar accommodatie vind ik altijd al lekker, beetje kijken naar wat er allemaal aan leuke add-ons is. denk dan aan jacuzzi enzo. ik hou wel van relaxen	Beetje zoeken tijdens werken/stage waar je naartoe kan gaan en hoe ik daar kom en hoe ik aan het geld kom
na het boeken all	dit leeft bij mij dus vooral voor het boeken eigenlijk. na het boeken kijk ik vooral naar waar ik kan relaxen. waar kan ik eten, waar is het strand etc.	eigenlijk bij mij pas paar dagen van tevoren. dan kijk ik er echt pas naar uit
op de luchthaven (als je al gaat vliegen)	op mijn werk als ik plaatjes zit te kijken	als ik de auto/vliegtuig in stap
Ik kijk op internet naar wat er te doen is. Vaak ook of er wat te doen is voor mijn kinderen en waar we wat kunnen eten.	plaatje kijken op het internet, reviews lezen van andere reizigers. maar eigenlijk echt wel de plaatjes kijken. Ik ga dan lekker fantaseren over hoe het eruit ziet als ik erbij zit op die locatie	beetje googlen wat er is, heb niet specifieke interesses dus meestal scroll ik tripadvisor even af.
over hebben met elkaar, is gewoon leuk om te fantaseren	ja erover hebben met mensen. vooral wel op werk leuk want iedereen kijkt daar uit naar vakantie	ja mijn voorpret begint dus echt vlak voor vertrek, dus dan pak ik mijn spulletjes en haal ik daar mijn voldoening uit. Lekker zorgen dat ik er klaar voor ben en regelen dat ik comfortabel op reis kan
alle rompslomp om het regelen van de vakantie heen. Geeft me toch altijd wat stress	niet echt iets, weet ik niet	werk
duidelijk overzicht van mijn documentatie. documentatie verpest eigenlijk als enige mijn voorpret.	niet van toepassing	gratis geld
42	33	25

Jeroen	Anne Sophie	Marije	Kristof	Karoline
Slovenia	South Korea, Taiwan, Hong Kong	Verenigde Staten	Portugal	Turkije, Istanbul
Vakantie mogelijkheden uitzoeken en boeken	met mijn vakantie partner over ons plannen praten, de vakantie een beetje beginnen te beleven	fijn om tijdens mijn werk dingen op te zoeken, beetje weg te dromen. Of samen met mijn partner dingen naar elkaar te sturen	Uitzoeken wat je gaat doen op vakantie. Kijken naar het goede weer. Of er lekkere restaurantjes zijn. Aftellen.	samen met mijn vriend uitzoeken waar we naar toe gaan en wat daar te doen is. alvast
als ik met de prep van mijn vakantie begin	dit keer was het toen ik mijn huis verliet	Dit leeft bij mij al meteen na het boeken, dan kijk ik er al zo naar uit en kijk ik naar wat er te doen is	Vanaf de vakantie geboekt is.	paar weken van tevoren als ik al wat dingen moet regelen ook voor mij vakantie
1-2 dagen voor mijn vakantie	in de vliegtuig als ik gidsen las een een planning besloten	In de auto naar het vliegveld. dan kan ik mijn geluk niet meer op	Een goede week voor dat hij vertrekt	na het boeken en vlak voor vertrek
voor mijn laatste vakantie was het hiking routes in slovenia een beetje uitzoeken, denken aan de aankomende vakantie	met mijn collega over ons planning praten, wat we daar gaan doen	praten met mijn collega's over de bestemming. VS is ook wel populair dus dan heeft iedereen een mening en tips	Googelen; wat er te doen is. Reisgids kopen over de bestemming zelf.	inlezen over bestemming op het internet. bezienswaardigheden vind ik dan belangrijk en waar ik dichtbij kan winkelen. en ook waar ik voor op moet passen!
met vrienden en collegas over mijn aankomende vakantie praten	de preparatie van ons reis	meeste toch wel uit het praten erover	Reisgids, omdat hij daar meer over de bestemming te weten komt.	denk wel het boeken. dat is het moment dat je echt besluit om te gaan en fantaseer ik al echt over wat er daar gedaan kan worden vervolgens. Ik doe dat online en voelt dan wel echt als een belangrijke en leuke aankoop
nichts	ik had niet zo veel tijd om mijn vakantie te onderzoeken voor mijn vertrek dat vond ik een beetje erg	Ik werd tegelijkertijd heel bang dat ik dingen zou missen, omdat er zoveel te zien is en iedereen een mening had	Het werk, veel werken.	het hele proces waarbij je niks moet vergeten voordat je vertrekt.
nvt	meer tijd voor vakantie plannen van tevoeren :)	hoort er denk ik bij	Als hij een vrij moment heeft, meer op de vakantie focussen. Om er aan te herinnerd worden.	mijn persoonlijke zaken voor mij geregeld laten worden
28	29	27		29

Jeroen	Albert	Olga	Ruud
Miami, Juni	Bonaire, augustus/september	Dominicaans Republiek	Ibiza, oktober, Feline, 4 dagen
Uitzoeken wat je allemaal kan doen, bezienswaardigheden en wat je allemaal kan eten. Maar denk dat het een groot ding ook is dat je kan uitkijken om te chillen en dat je met de persoon waarmee je gaat kan gaan delen en praten over de reis	Dat je er naar toe leeft, als je met een groep vrienden gaat heb je het er veel over met elkaar, je gaat alvast borrelen, je bent daar al een beetje in je hoofd,	Weten dat je op reis vertrekt. Vragen aan familie en vrienden of zij tips hebben. Erover bezig zijn, enthousiasme. Foto's en bezienswaardigheden opzoeken.	Bepalen waar je en met wie naar toe gaat, dan die keuze maken op basis wat je daar kan doen en vooral dat je dat met iemand kan delen. Ik doe ook altijd vaak wat voorwerk zelf, en daarin zit een goede balans tussen voorpret en wie er gelijk gaat krijgen met wat wij gaan doen.
Paar weken van te voren, ligt eraan waarnaar je toe gaat, als je bijvoorbeeld naar Ibiza gaat en je wilt bij coole restaurants eten dan moet je al bezig houden met dat vroeg reserveren	Als ik net heb geboekt, als het dan nog heel lang duurt dan zakt het weer in, en dan net voordat ik ga leeft het weer op, ik ben niet zo van het plannen dus bedenkt niet maanden van te voren wat ik precies ga doen	Vanaf ik geboekt heb, hoog euforisme.	Ligt eraan hoe lang ik van te voren begin met plannen, met een zomervakantie is dit langer van te voren. Ik heb meer voorpret voor een nieuwe bestemming dan een terugkerende vakantie zoals wintersport.
1,5 / 1 week van te voren want dan komt de inpak stress, oh shit ik moet dat en dat nog doen, hebben wij dat in huis. Dit is natuurlijk ook afhankelijk van waar je naar toe gaat, bijvoorbeeld naar Berlijn deze kerst is dat minder.	3 of 4 weken van te voren	In het begin na het boeken hoge piek en dan ongeveer een week voor vertrek weer een piek.	Op het moment dat je de knoop hebt doorgehakt en dat je weet wat je gaat doen, dus als ik heb geboekt.
Internet beste tips, bezienswaardigheden en restaurants, niet de booking maar de blog sites en meer de oprechte verhalen. Dat heeft voor mij meer credibility	Boeken zelf, hotel boeken, dingen vast leggen die wij gaan doen, ook auto huren, activiteiten, snorkelmasker gekocht dat soort dingen, vrienden bellen voor tips	Op internet en sociale media foto's over de bestemming bekijken. Dan verder opzoeken naar activiteiten. Ook op Youtube naar travellers kijken die reeds daar geweest zijn.	Google maps, instagram, reclame's die ik zie, kijk ook altijd naar wat voor plekken ik kan aan doen in een bepaalde regio, kom je vaak terecht op sites zoals tripadvisor, maar dat zijn vaak de usual suspects, dus probeer ook altijd wel local of secret dingen op te zoeken. Vind en onderdeel ook belangrijk om niet alles vol te plannen, zo heb je ook nog een beetje ruimte om onverwachts dingen te doen.
	Als je samen bent en het erover gaat hebben	Om levenservaringen van anderen te weten en te dromen dat ik dit ook zal meemaken.	Foto's kijken
Tijd om voorpret te hebben, dingen uitzoeken kost tijd, en je echt klaar maken dan kom je bij praktische zaken uit, zoals inpakken, vooral met die kleine nu erbij. Kan ik daar wel de juiste flesvoeding kopen, dan moet je al die shit nog regelen het weekend voordat je vertrekt.	Financien, shit hoe ga ik dit betalen. Werk! Ik kan alleen weg als het werk toelaat	Soms vind je niet zo veel over de bestemming. Zeker als je all-in boekt weet ik niet zo goed wat ik allemaal nog extra kan doen terplaatse.	Dynamiek dat je niet alleen op vakantie gaat, dus af en toe water bij de wijn doen. Locatie, met wie mee gaan, slechte weersverwachting
Amax een lijst gekregen tijdens een congres met goede restaurant suggesties erop, dit was eigenlijk wel echt top! Zou ook cool zijn als dit door locals gedaan kan worden. Een planning krijgen van iemand die je helpt zodat je op tijd klaar bent voor je reis. Wat best stressvol is zijn de laatste dingen in huis halen en je huis zelf reisklaar maken, melk uit de koelkast, vuilniszak weg.	Gewoon niet aan denken haha, geld komt altijd wel goed	Goh, als je boekt, dan erna info verkrijgen over je bestemming.	Wel chill dat je een personal shopper hebt voor je vakantieplannen, kwartiertje zitten zeggen dit zijn mijn randvoorwaarden kom met 5 leuke opties
36	36	44	33

Jolien	Annelies	Jan	Ramune
Myanmar, thailand	Alicante, Spanje	Istanbul, Turkije	Kaunas, Litouwen
Googelen naar de bestemmingen, welke bezienswaardigheden uitzoeken, het weer bekijken	Alles wat ik vooraf plan m.b.t. de vakantie	Verheugen op het te beleven plezier van de vakantie	Het plezier vooraf, herinneringen aan eerdere fijne vakanties, hopen op nieuwe mooie momenten
Vanzodra de vlucht geboekt is. (hotel meestal alter boeken).	Direct nadat er geboekt is. Meestal boeken we lang van tevoren en verwatert het na loop van tijd. Kort van tevoren wordt het weer meer	Er wordt vaak niet veel gepland dus vaak zo'n 2 weken van tevoren.	Ongeveer een maand van tevoren. Maar soms ook kort als ik 'op vakantie' ga naar familie.
Nu was het in de zomer, omdat al de andere collega's in verlof waren en zij niet.	Zo'n week van tevoren	Heel kort voor vertrek	Dat verschilt. Soms direct na het boeken, soms als het druk is pas heel kort van tevoren.
Een hotel boeken. Lonely planet gekocht.	Opgezocht wat er gedaan kan worden. Plannings gemaakt voor de vakantie.	Op zoek naar het beste restaurant, de mooiste sights en stranden etc.	Bij familievakanties: zorgen dat ik ze zoveel mogelijk kan zien en we zoveel mogelijk activiteiten doen. Bij 'normale' vakanties: kijken wat leuk is voor de kinderen en/of familie om met zijn allen te doen.
Zaken opzoeken en foto's kijken van andere mensen die er al geweest waren. Blogs lezen over enthousiasme van anderen.	Boeken van de activiteiten	Het hele idee van op vakantie gaan en een leuke tijd hebben	Voornamelijk uit de dingen bij dingen die we met de familie samen kunnen doen te bepalen
Dat het nog zo lang wachten was. Te lang op voorhand geboekt.	Onzekerheid van bepaalde beschikbaarheid	Niets?	Soms zijn niet alle leuke dingen te vinden of zit heet weer tegen o.i.d.
Neen,	Enige denkbare optie: Google moet nóg slimmer worden, haha	-	Kan niet denk ik
25	47	49	34



Reis geboekt? vraag het **Vakantie Victor**

Hey vakantieganger!

Goed nieuws. Vanaf nu kun je voor al je vakantie vragen bij Vakantie Victor terecht. Ben je op zoek naar dat leuke tentje waar alleen de locals komen of benieuwd hoe laat je van huis moet om op tijd op het vliegveld te zijn voor je vertrek?

Vakantie Victor is er om je te voorzien van alle inspiratie en informatie waar je naar op zoek bent om je zo te helpen het meeste uit jouw vakantie te halen. Stel ons je vraag via een gesproken bericht en we geven je uiterlijk binnen één werkdag antwoord.

We zijn per gesproken bericht in WhatsApp te bereiken via **06 14225369**. Scan onderstaande QR code om het contact toe te voegen.

Tot zometeen!



**Vakantie Vraag?
Vakantie Victor!**
scan de code
en voeg mij toe



VAKANTIE VICTOR RESULTS

Type vraag	Specifiek	Type antw.	NPS	Opmerkingen	Voltooid ?	Heeft Victor de vraag inhoudelijk beantwoord ?	Hoeveel vragen per interactie ?
Bagage	Grootte van Koffer	Voice	8				
Bagage	Ruimbagage kind	voice	Pending		ja	ja	2
Eten	Streetfood in Bangkok	tekst	Nog niet gevraagd	sprak in na	ja	ja	1
Eten	Biertjes mexico	voice	Pending	meerder vragen	ja	ja	2
Vlucht	Vlucht cancel geld	tekst	7	weet dat we TUI	ja	ja	1
Eten	Op curacao	voice	Pending		ja	ja	1
Bagage	Ruimbagage bijboeken	tekst	Nog niet gevraagd		nee	nee	2
Eten	Uit eten in Ibiza	voice	8		ja	ja	2
Activiteiten	Wat te doen in Malaga in November	Tekst	Pending		ja	ja	1
Eten	Eten met locals Mallorca	Voice	Pending	Is al in Le	ja	ja	1
Reisvoorwaarden	Kan een kind annuleren etc.	Tekst	Nog niet gevraagd		nee	nee	3
Eten	Lekker eten in Praag	Voice	10		ja	ja	3
Basis informatie	Vertel over Singapore	Tekst	Pending		ja	ja	2
Eten	Tapasrestaurant Barcelona	Voice	Pending		ja	ja	2
Basis informatie	Inentingen voor Filipijnen	Voice	Pending		ja	ja	1
Activiteiten	Wat te doen in 1 dag Londen	Tekst	3	Geeft een 3	ja	ja	1
	Geen reactie meer	Tekst	Nog niet gevraagd	Stuurde eerst: Le	nee	nee	0
Reisvoorwaarden	Groepsreis informatie	Voice	Pending		nee	nee	2
Eten	Taco's eten in Mexico	Voice	9	Na cijfer	ja	ja	3
Eten	Restaurant in Parijs	Tekst	Pending		ja	ja	1
Activiteiten	Skireis goedkoop	Voice	6,5		ja	ja	2
Auto verhuur	Goedkoopste autoverhuur in Bonaire	Tekst	9		ja	ja	2
Activiteiten	Snorkelen	Voice	Pending		ja	ja	1
Basis informatie	Abu Dhabi winkels open	Tekst	8		ja	ja	1
Activiteiten	Maleisië vs Filipijnen	Voice	4		ja	ja	1
Vlucht	Is er een directe vlucht met TUI vanuit NL naar	Tekst	9		ja	ja	1
Basis informatie	Kan ik pinnen in Kaap Verdië	Voice	Pending		ja	ja	1
Activiteiten	Snorkelen	Voice	Pending		ja	ja	1
Activiteiten	Wat kan ik doen in london	tekst	Nog niet gevraagd		ja	ja	3
Eten	restaurant buurt van lagos	tekst	Nog niet gevraagd	alleen los	ja	ja	1
Eten	Boa vista eten in de buurt	tekst	Nog niet gevraagd		ja	ja	2
Reisvoorwaarden	"Wanneer kan ik mijn reispapieren ontvangen?"	Voice	Nog niet gevraagd		nee		3
			7.41				1.61

MVP DIALOG FLOW

