

Design for **trust**: een succesfactor?

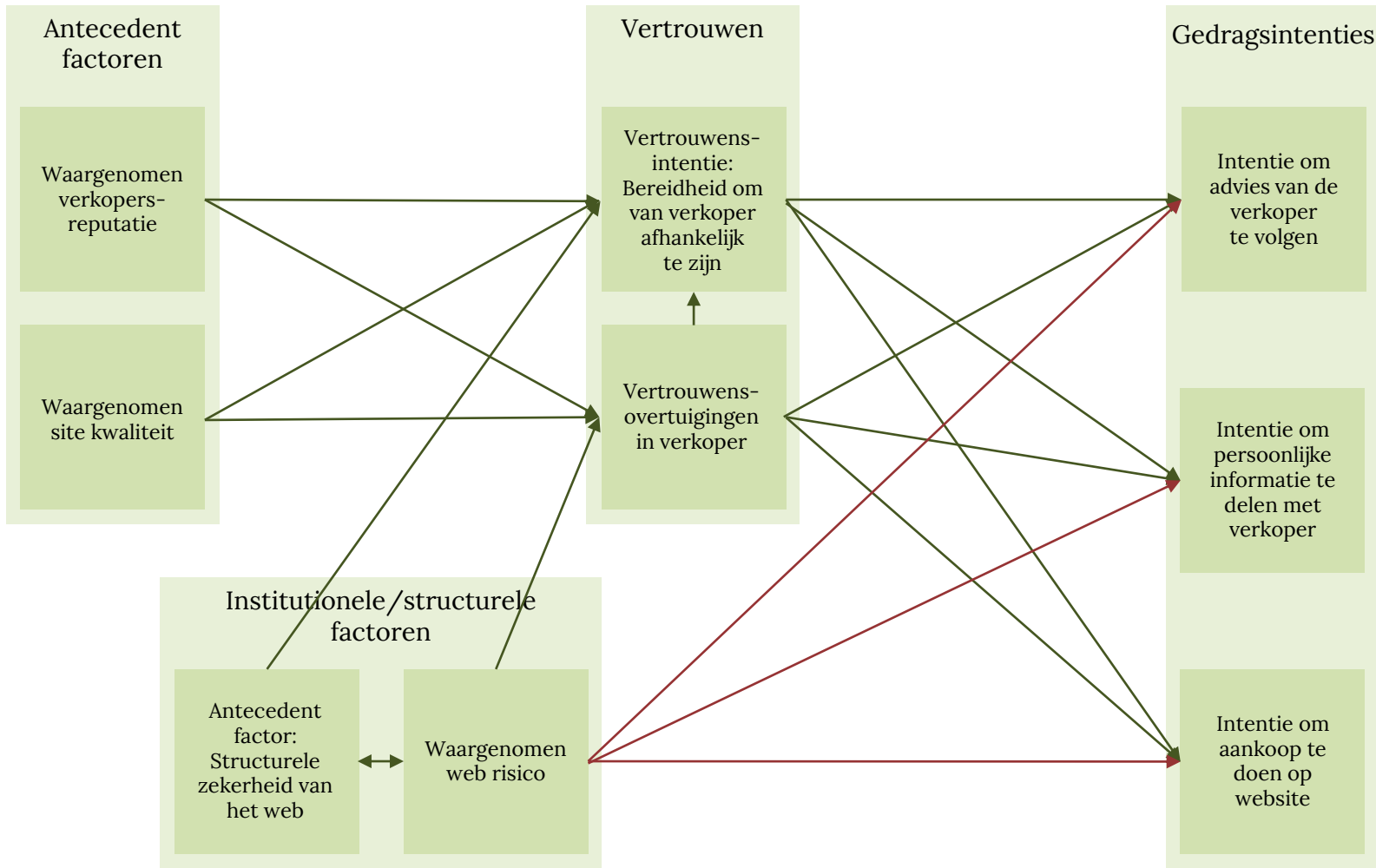


Lisa Smale
30 mei 2017

1

Trust Building Model

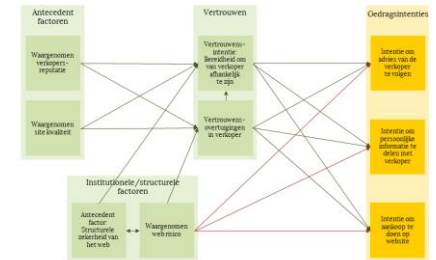
McKnight, Choudhury, Kacmar (2002)





Gedragssintenties: Waar het om draait

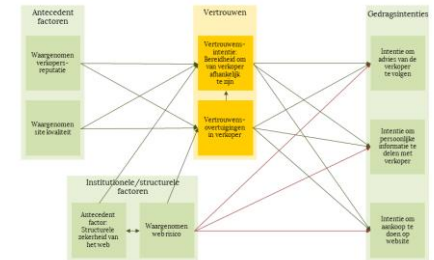
- Volgen van advies van de verkoper
- Delen van persoonlijke informatie met de verkoper
- Aankoop doen bij de verkoper





Vertrouwen

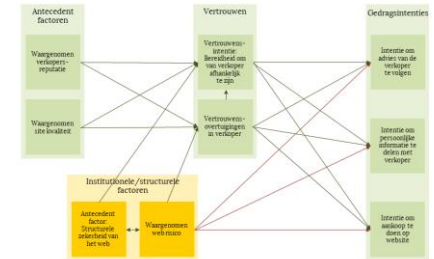
- Vertrouwensintentie: bereid afhankelijk te zijn van de verkoper
- Vertrouwensovertuigingen
 - Integriteit
 - Welwillendheid
 - Competentie
 - Voorspelbaarheid





Institutionele/structurele factoren

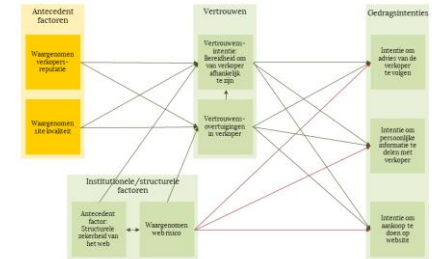
- Structurele zekerheid van het web
- Waargenomen web risico





Antecedentfactoren: vertrouwensopbouwhendels

- Waargenomen verkopersreputatie
- Waargenomen site kwaliteit



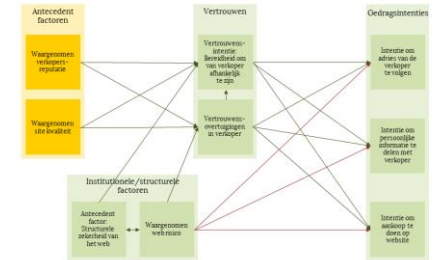
2

Airbnb

Design for Trust



Waargenomen site kwaliteit





Anywhere

Anytime

1 guest

Become a Host

Trips

Messages

Help



FOR YOU

HOMES

EXPERIENCES

PLACES

Recommended listings



€182 🏠 The Joshua Tree House

Entire home/apt · 2 beds

★★★★★ 202 reviews



€82 ⚡ Mid-Century Hiking & Camping...

Entire home/apt · 2 beds

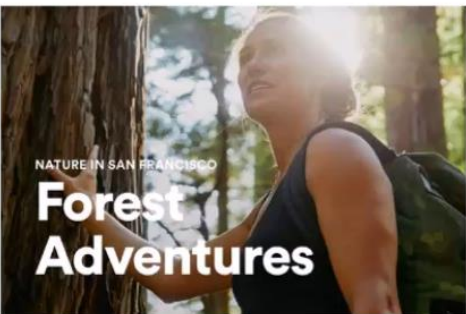
★★★★★ 198 reviews



€175 🏠 Spirit Wind - Architectural O...

Entire home/apt · 6 beds

★★★★★ 81 reviews



NATURE IN SAN FRANCISCO

Forest Adventures



LONDON GUIDE

Regal Remix in London



FLORENCE GUIDE

Crafters in Florence

Just booked

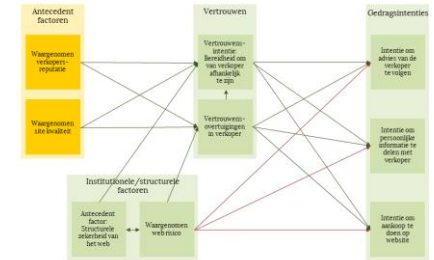


Waargenomen verkopersreputatie

- Profielpagina's huurder en verhuurder
- Design for trust op organisatorisch vlak
- "Double-blind" review proces



■ Voor boeking ■ Na boeking ■ Niet bekeken





Airbnb

- Reputatie & website
- Huurder bereid te vertrouwen & afhankelijk te zijn van de verhuurder
- Opvolgen van de gedragsintenties

3

Marktplaats

Not Designed for Trust

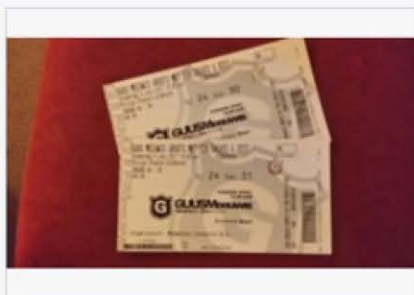
Terug naar resultaten

Home > Tickets en Kaartjes > Concerten | Nederlandstalig > Advertentie m1169500189

Kaartjes Guus Meeuwis "Groots met een zachte G" - donderdag

32 x gezien 0 x bewaard sinds 27 mei '17, 20:50

Bewaar



€ 40,00



Grote foto's

Kenmerken

Maand : Juni



3 1/2 jaar actief op Marktplaats
Bekijk meer advertenties

Vlaardingen, ZH

Bericht

Bieden (hoger dan € 0,00)

€

Plaats bod

Geen biedingen geplaatst.

Terug naar resultaten

Home > Tickets en Kaartjes > Concerten | Nederlandstalig > Advertentie m1169500189

Kaartjes Guus Meeuwis "Groots met een zachte G" - donderdag

32 x gezien 0 x bewaard sinds 27 mei '17, 20:50

Bewaar



€ 40,00



Grote foto's

Kenmerken

Maand : Juni



59 reviews

3½ jaar actief op Marktplaats
Bekijk meer advertenties

Vlaardingen, ZH

Bericht

Bieden (hoger dan € 0,00)

€

Plaats bod

Geen biedingen geplaatst.



Profielpagina van de verkoper



59 reviews

3½ jaar actief op Marktplaats

[Bekijk meer advertenties](#)

Vlaardingen, ZH

Bericht

Bieden (hoger dan € 0,00)

Geen biedingen geplaatst.

Help en info Veilig handelen Lisa Berichten Meldingen **Plaats advertentie**

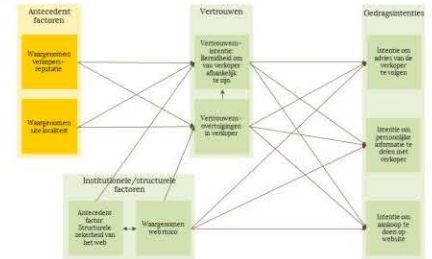
Marktplaats Alle groepen... 3601EX Alle afstanden... Zoek



59 reviews 3½ jaar actief
Vlaardingen, ZH

Ik ben Herman, vader van 2 prachtige kinderen. Ik werk als tuinier en doe in mijn vrije tijd graag leuke dingen met mijn gezin. Ik heb een passie voor koken, he: liefst Indisch. Ik word er blij van als ik anderen gelukkig kan maken. Zo hoop ik dat ook op Marktplaats te doen. Als je vragen hebt kan je altijd even contact met me opnemen en ik zal zo snel mogelijk reageren. En verzeel natuurlijk niet een review te plaatsen)

- Herman





Reviews

Reviews

59 reviews ★★★★★

juiste item ★★★★★ communicatie ★★★★★
verzendingstijd ★★★★★ eerlijkheid ★★★★★
verzendingkosten ★★★★★ vriendelijkheid ★★★★★

malou
maart 2016

Ik kreeg precies wat ik besteld had. Zag er netjes uit.

henk
maart 2016

Herman was heel vriendelijk en kwam zelfs het item bij me langbrengen.

jolanda
november 2016

Hele eerlijke man. Telefoon overkocht en vertelde eerlijk dat de batterij maar heel kort mee ging. Zelf vervangen.

arnout
december 2016

Item kwam precies op tijd aan, geen minuut te laat.

freek
april 2017

Super betrouwbare verkoper. Voeg niet te veel voor het product en werd keurig op tijd verzonden. Topper.

jasper
mei 2017

Top verkoper, zal zeker nog een keer wat van Herman kopen!

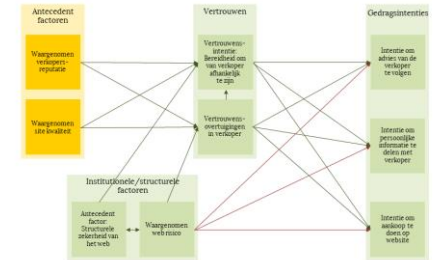
Reviews

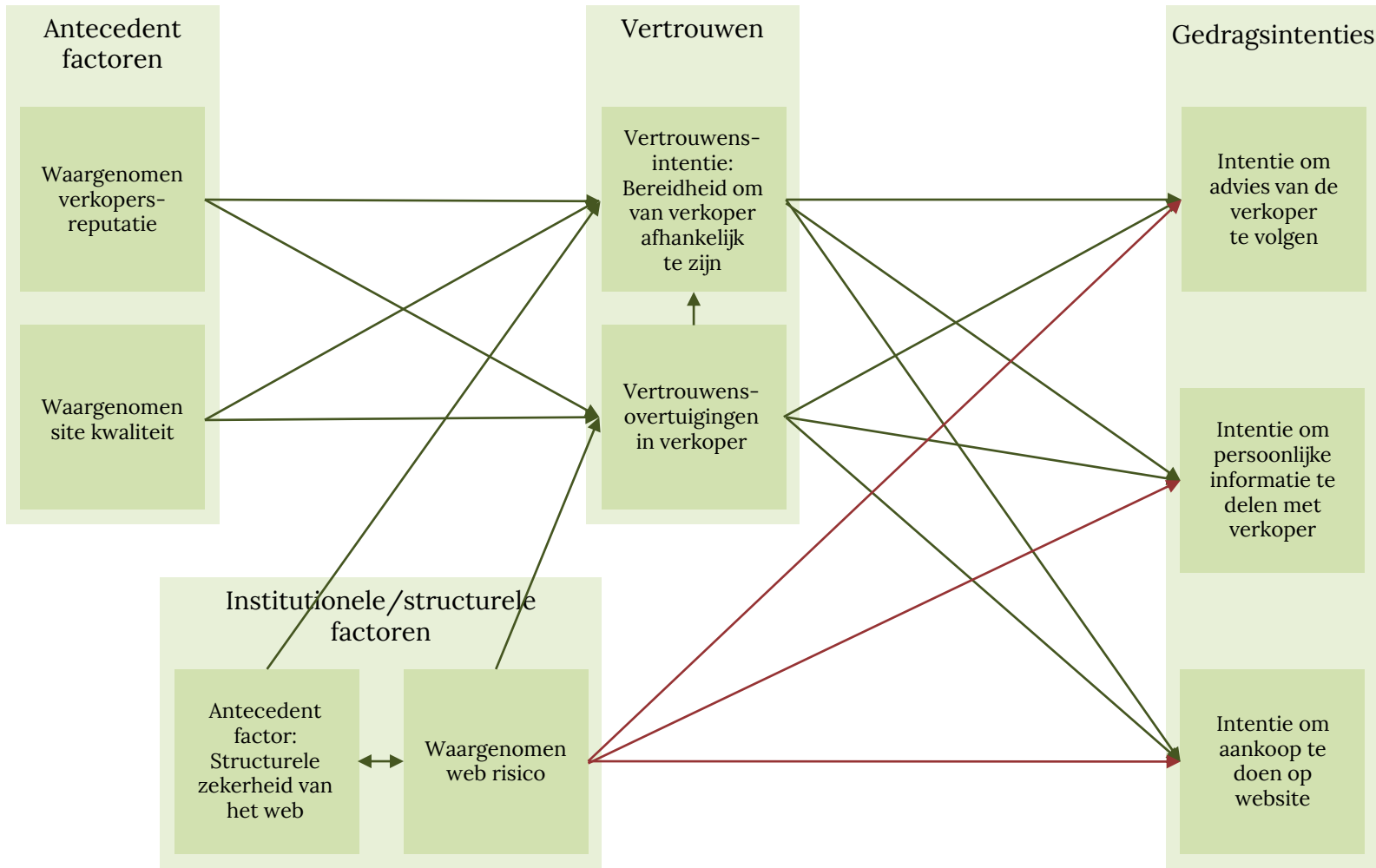
59 reviews ★★★★★

juiste item ★★★★★ communicatie ★★★★★
verzendingstijd ★★★★★ eerlijkheid ★★★★★
verzendingkosten ★★★★★ vriendelijkheid ★★★★★

malou
maart 2016

Ik kreeg precies wat ik besteld had. Zag er netjes uit.







Bedankt!

Zijn er nog vragen?