

CUSTOMER JOURNEY

Doel: Het verbeteren van de ervaring van de eindgebruiker

De klantervaring ofwel “customer experience” kan worden beschreven als de manier waarop een klant of eindgebruiker de interactie aangaat met de dienstverlener en hoe de klant zich voelt naar aanleiding van die interacties. De ervaring beïnvloedt de tevredenheid, loyaliteit, verwachtingen en intenties. De service die verleend wordt, bestaat uit meer dan slechts een serie korte klantcontactmomenten: de klant creëert en realiseert de service in samenwerking met de dienstverlener [1]. Het uitwerken van een customer journey (“klantreis”) kan deel uitmaken van het verbeterproces. Een uitwerking die in eerste instantie uit aannames bestaat, kan helpen bepalen welke interacties verder onderzocht moeten worden. De customer journey kan ook gebaseerd worden op data die verzameld is door middel van interviews, het doen van observaties, door eindgebruikers te vragen hun ervaringen te documenteren, en kan in samenwerking worden opgesteld.



FASE 1:

Exploreren

STAP 1:

Begrijpen

Hoe gebruik ik het?

- 1 Bepaal** wie je eindgebruiker is. Wat is het probleem en voor wie wil je dit oplossen?
- 2 Verzamel** intern informatie en identificeer de acties van je eindgebruiker. Verwerk deze in chronologische volgorde in de customer journey en beschrijf wat de eindgebruiker doet, denkt en voelt.
- 3 Onderzoek** je aannames door meer informatie te verzamelen over de eindgebruikers en hun ervaringen. Vul de customer journey aan op basis van de analyse van je onderzoek.
- 4 Beschrijf** de problemen die de eindgebruiker ervaart onder kansen en inzichten. Richt je hier vooral op problemen en stel het geven van suggesties voor een oplossing nog even uit..

CUSTOMER JOURNEY

FASE 1:

Exploreren

STAP 1:

Begrijpen

DOEL

BESCHRIJVING VAN
DE EINDGEBRUIKER

FASE

*Bijv. onderzoek, aankoop,
gebruik van product*

DOEN

*Bijv. het zoeken naar een
product op een website.
Groepeer de acties onder de
fase waar ze bij horen.*

DENKEN

*Bijv. Er is zoveel keus. Ik zie door
de bomen het bos niet meer*

VOELEN

:) - :| - :(

**KANSEN EN
INZICHTEN**

*Formuleer vanuit de kansen en
inzichten een eerste
"Hoe kunnen we" vraag.*

ERVARING VAN DE EINDGEBRUIKER IN HET ALGEMEEN

INTENTIES VAN DE EINDGEBRUIKER

*Bijv. de eindgebruiker zal het product opnieuw aanschaffen,
of: de eindgebruiker laat een slechte review achter.*