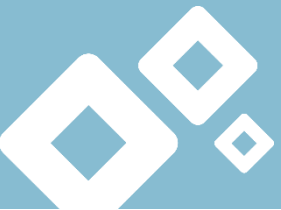




De reis van jouw klanten





Lieke Danenberg

Operationeel directeur Bluedesk -

Strategisch marketeer





1. Waarom een klantreis?
2. Wie gaat er op reis?
3. Waar gaat hij/zij naar toe?
4. Hoe maak je een klantreis concreet?

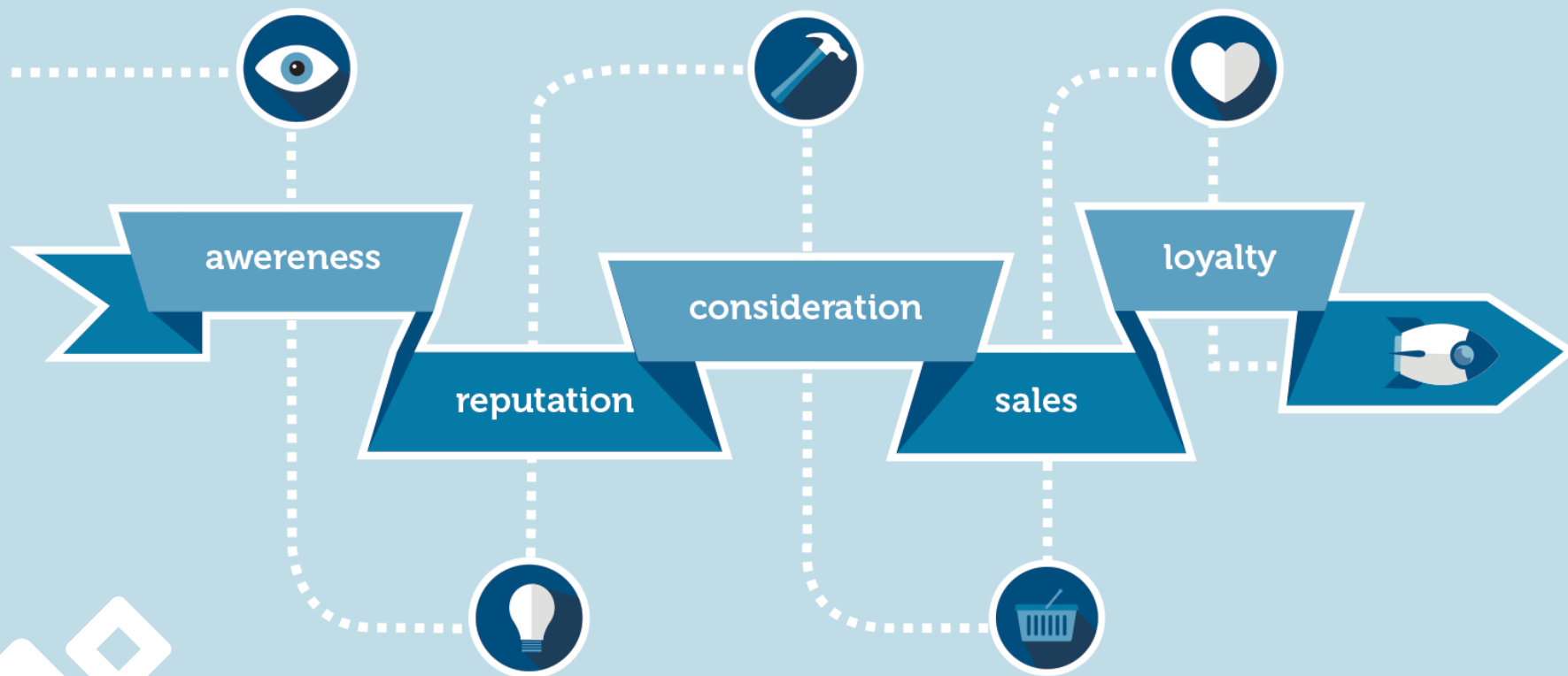




Wat is een klantreis



Bea de Developer





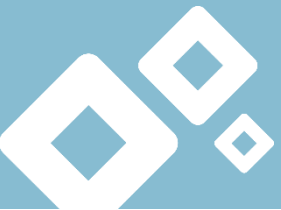
Waarom een klantreis?

- Klantervaring in beeld over alle beschikbare 'touchpoints' heen.
 - Klanten gebruiken kanalen door elkaar heen
 - Bedrijven zijn vaak in kanalen georganiseerd
- Perfectioneren van klantervaringen door interacties tussen kanalen te verbeteren.
- Eenduidige klantbeleving over alle kanalen heen
- Medewerkers motiveren.
- Keuzes maken in marketing, sales en service strategie.
- Match maken met gestelde bedrijfsdoelen.





Stap 1: Bedrijfsdoelstellingen



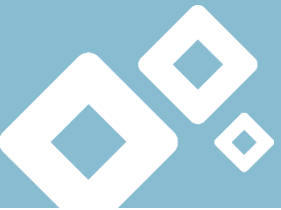


- Draagt de uitgewerkte klantreis bij aan de gestelde bedrijfsdoelen?
- Zijn er keuzes te maken in de klantreis? zo ja, welke keuze past bij doelstellingen?
- Zijn er conflicten te zien tussen de doelstellingen en de klantreis.





Stap 2: Persona's

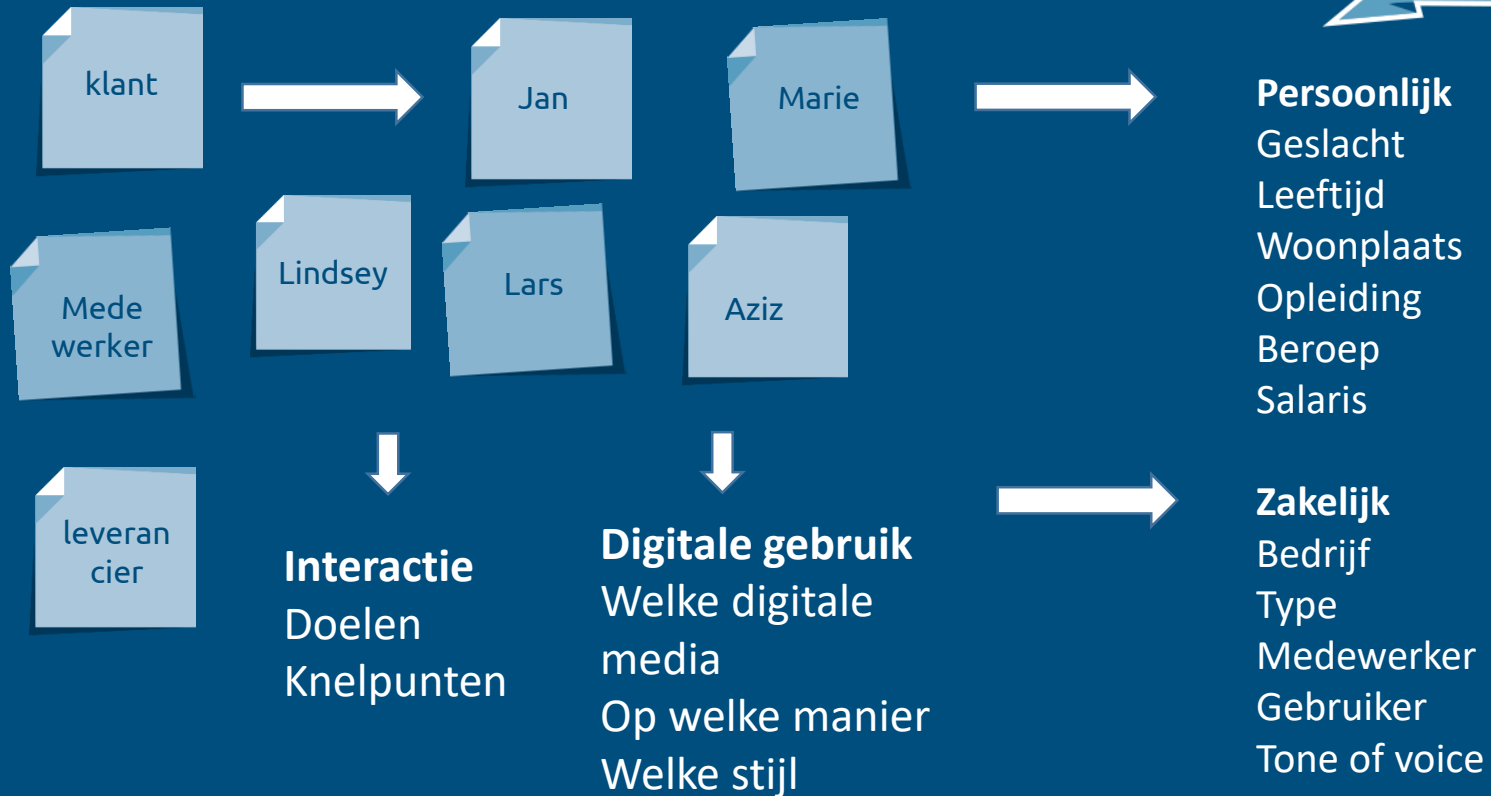




Persona = (highlever) verpersoonlijking van de doelgroep.
Klant, medewerker, leverancier etc.

Persona beschrijven zodat je eenvoudiger content/functies
kan aanbieden in de klantreis die aansluiten bij de
behoeften van jullie klanten.





Onze ideale klant



Lieke de Marketeer

| | |
|-------------------|--|
| Leeftijd: | 33 |
| Profiel: | Vrouw Woont in Noord-Holland Werkt in Noord-Holland > HBO/WO Marketeer Boven modaal |
| Prive leven: | Getrouwd/samenwonend Kinderen |
| Zakelijk profiel: | Werkt in een bedrijf met 20 medewerkers Is een beslisser Houdt ervan op het werk redelijk formeel aangesproken te worden. Is geen gebruiker, maar haar collega's wel |
| Kenwaarden: | Betrouwbaarheid Partnership Snelheid Gemak |



De ideale klantreis van



Ben de Developer

Digitale middelen



laptop



smartphone



tablet

Social media



Digitale activiteiten



Stijl

Rationeel

Initutief

Social online

Social offline

Mobiel

Internet

Creeren van content

Passieve gebruiker





Behoeften en verwachtingen



Snelle oplossing

Kennis van zaken

Proactief

Frustraties en knelpunten



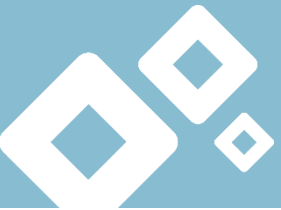
Van kastje naar de muur

Late respons

Geen advies



Stap 3: Touchpoints





De ideale klantreis van



Bea de Developer

Bestaande touchpoints

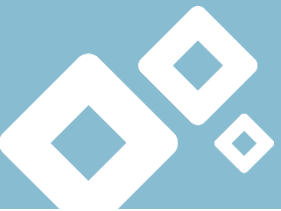
Winkel
Website
Advertenties in krant
Social media

Nieuwe touchpoints

App
Emailmarketing



Stap 4: Fasen in de klantreis





Klantreis matrix



Awareness

Reputation

Consideration

Sales

Loyalty

Fysiek

winkel

5 3
5
2 7

krant

5 3
1
2 7

Digitaal

website

1 4
1 6

e-mail

7 2
2 9



Klantreis matrix



Aware
ness

Reputatio
n

Considera
toin

Sales

Loyalty

Fysiek

Doel
van de
klant

Oplossing voor
haar probleem

Wil ervaringen
lezen/zien die
haar
overtuigen

Info over het
product/dienst
zodat de
aankoop kan
worden gedaan

Helder
bestelproces
en inzicht in
levering

Geinspireerd
worden en
'fan' van het
merk worden

krant

5 3
7

3
2 5

website

1 4
1 6

2
1

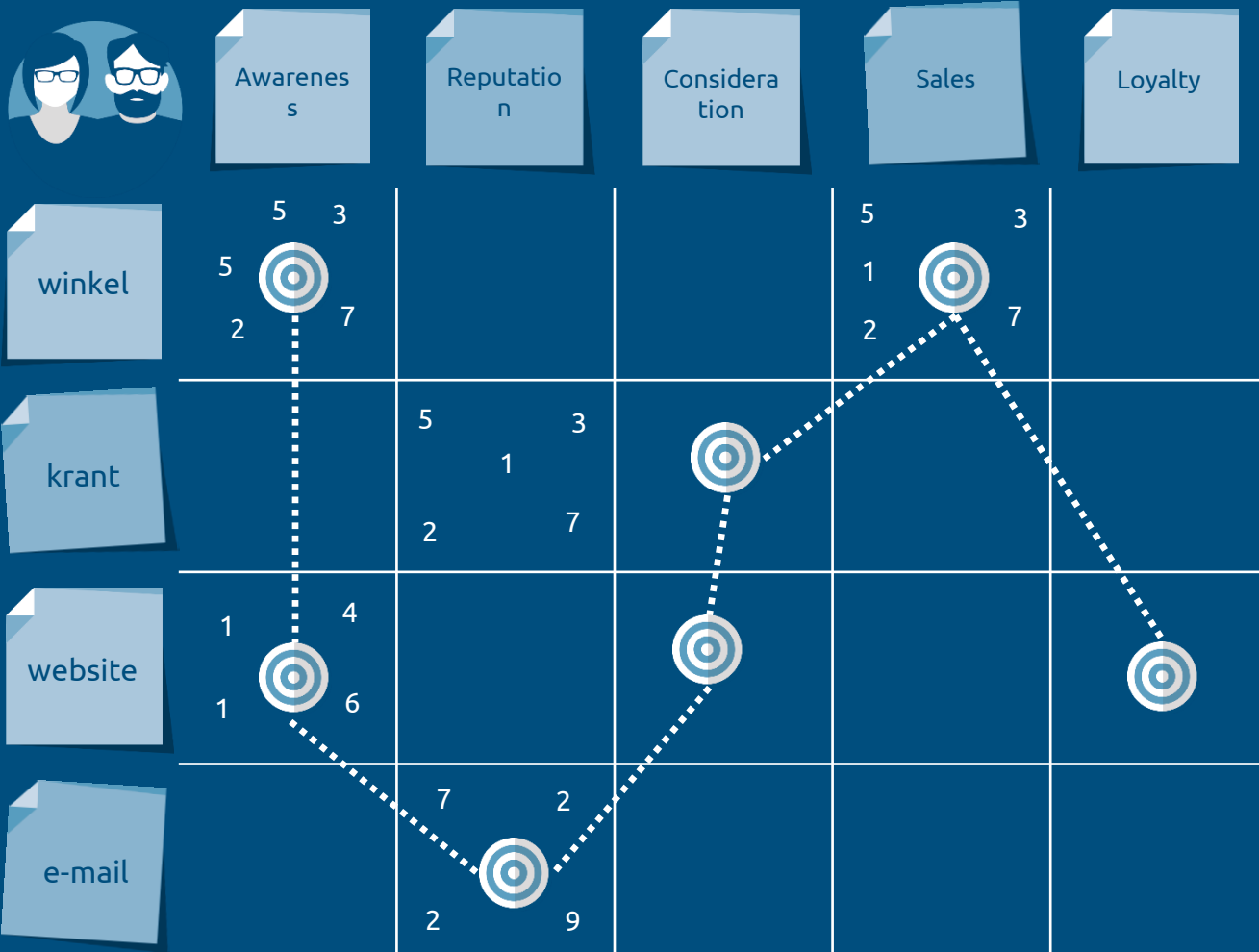
e-mail

7 2
2 9

Digitaal

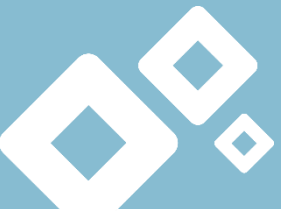


Klantreis matrix





Stap 5: Organiseren van touchpoints



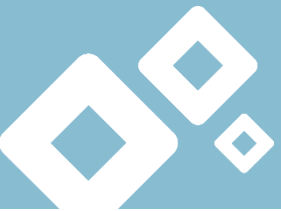


1. Wat gaat er goed in dit touchpoint dat aansluit bij de behoeften van de klant in die fase?
2. Welke knelpunten ervaart de klant in deze fase?





Stap 6: Opstellen van KPI's

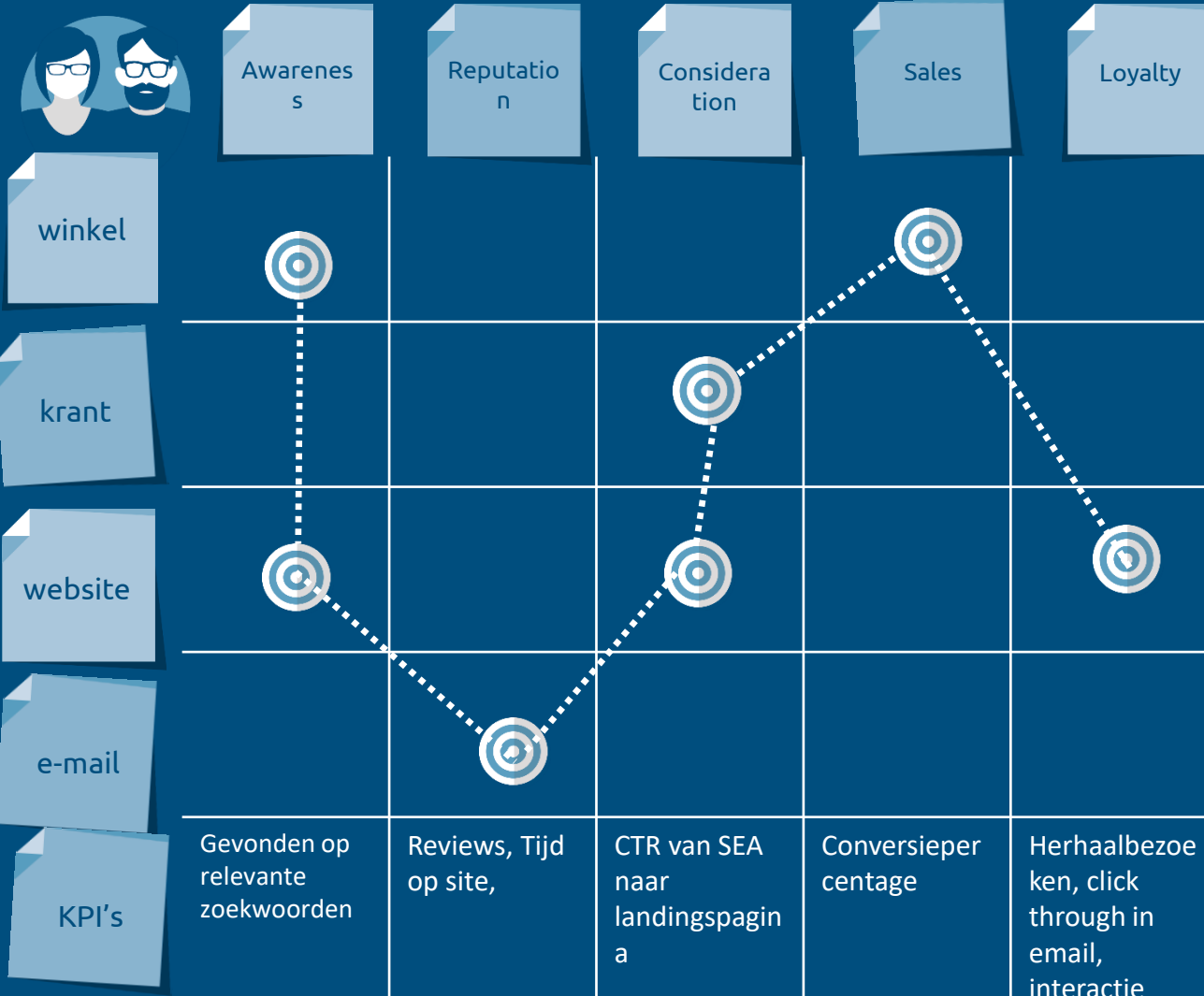




Klantreis matrix

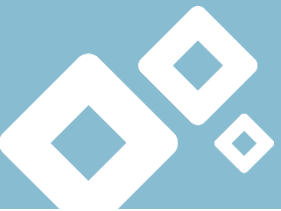
Fysiek

Digitaal





Stap 7: Visualiseren van de klantreis





De ideale klantreis van



Ben de Developer

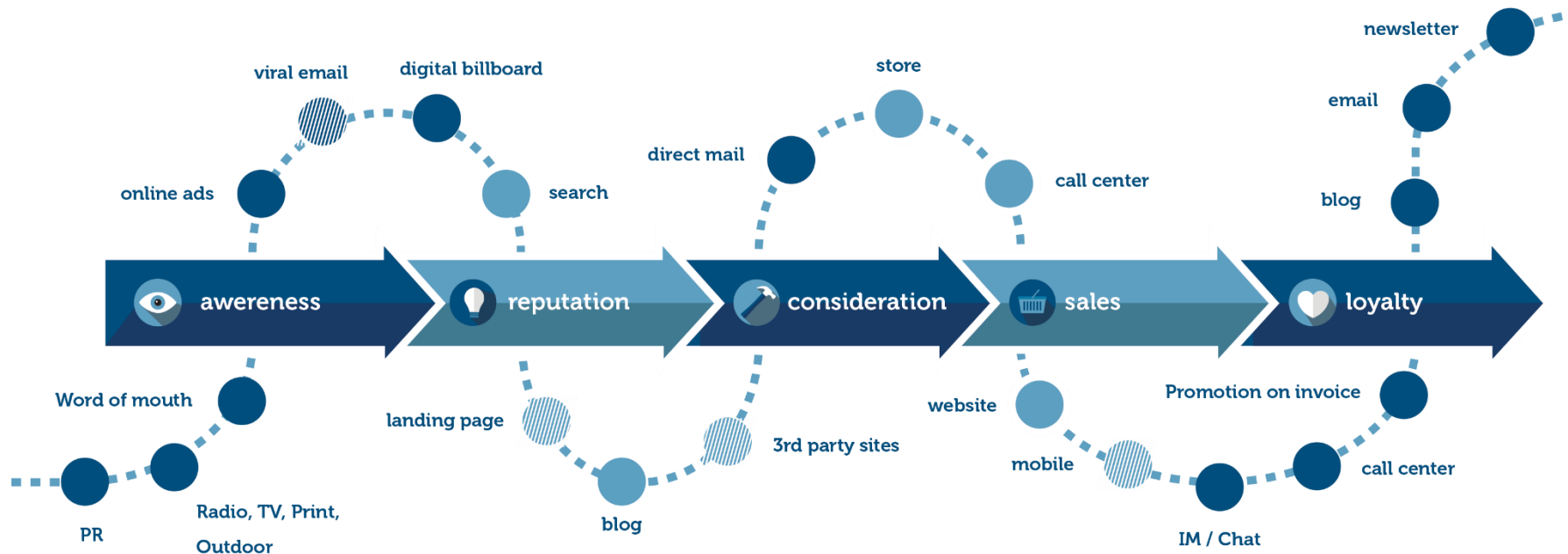


Managed touchpoints



Unmanaged touchpoints

Physical touchpoints



Dagelijks digitaal groeien

bluedesk



Maak je een klantreis denk dan aan:

1. Kader door middel van je bedrijfsdoelstellingen;
2. Maak een herkenbaar persona;
3. Bepaal wat de doelen van de klant per fase zijn;
4. Bespreek je touchpoints uitgebreid;
5. Wanneer heeft een touchpoint resultaat;
6. Maak jouw klantreis visueel.





Workshop Customer Journey van Bluedesk

- Samen goede persona's opstellen;
- Overzicht in touchpoints aanbrengen;
- Verbeteringen en innovaties bespreken;
- Visuele uitwerking in posterformaat;





Vragen?

