

business
l p p s

Webinar In de schoenen van je klant

Thomas Platzer

09-03-2021



Hoe kun je met een klantreis werken aan een klantgerichte mindset?

Logistiek

- 1 uur
- Microfoon uit als je niet praat
- Camera mag aan, hoeft niet.
- Vragen voor de Q&A in de chat

Ga naar www.menti.com en
gebruik de code **1009 6330**

Waarom in de schoenen van je klant als je zelf al schoenen hebt?

- Nieuwe klanten? ← **Wat willen ze?**
- Klachten repareren kostbaar ← **Waarom klagen ze?**
- Buitendienst ⚡ binnendienst ← **Waar zeggen ze 'ja' tegen?**
- Medewerkers 'klantbewust'? ← **Hoe voelt het?**
- Klanttevredenheid beter? ← **Waarover ontevreden?**

In dit uur:

- De essentiële bouwstenen van een klantreis
- Hoe je "klantbewustzijn" kunt vergroten
- Uitwisselen hoe jullie werken aan ideale klantbeleving

Wat doe jij in je bedrijf om klantervaring actief te verbeteren?

In de schoenen
van je klant

Thomas Platzer

business
lpps

Tijd voor vragen

In de schoenen
van je klant

Thomas Platzer

Samenvatting

- De klantreis heeft 5 stadia
- Geen lineair proces
- Elke interactie met je bedrijf is een contactmoment
- Aannames zijn vaak onbewust
- Wees nieuwsgierig naar waar jullie het mis hebben

Business Lapps community

- Ondernemers adviseren ondernemers
- Vertrouwde plek om te sparren
- Samen meters maken

Business lapps Meetup
Dinsdag 23 maart
15:00 tot 17:00

business
LOPPS

dank voor je aandacht.