

business
l p p s

Webinar In de schoenen van je klant

Thomas Platzer

23-02-2021



Klantreis begeleiden

1. Verzamel je team

Maak 2 uur vrij en werk met een divers team zodat alle rollen / perspectieven uit je bedrijf aanwezig zijn.
Hang het klantreis model aan de muur of teken het uit op een groot whiteboard.

2. Vertel ze waarom

Vertel het verhaal waarom het belangrijk is om de klantbeleving te verbeteren. Motiveer je team om hun bijdrage te leveren.
Benadruk dat alle ideeën en gedachten welkom zijn. Nodig iedereen uit zich vrij uit te spreken.

3. Leg de klantreis uit

Geef aan de hand van een voorbeeld uitleg over de 5 fasen van een klantreis. Leg uit dat de reis niet altijd lineair is.
Benadruk dat je je helemaal in de positie en beleving van de klant moet verplaatsen.

4. Verzamel contactmomenten

Geef iedereen een blokje geeltjes en een stift. In 5 minuten schrijft elk teamlid contactmomenten op geeltjes en plakt ze op de juiste plek in de klantreis. Alles is goed. Dubbele geeltjes kun je er later uit halen.

5. Verzamel aannames

In 5 minuten schrijft elk teamlid aannames die ze zien in de opgeschreven contactmomenten. Plak ook deze bij de juiste plek in de klantreis in het 'aannames' vak (zie volgende pagina voor een afbeelding van het model). Ook nu is alle in put welkom.

6. Kies de top 3 verbeterpunten

Bespreek samen welke aannames je wil checken. Focus op de contactmomenten waar je de grootste verbetering van de klantbeleving verwacht.

7. Bedenk wat jullie anders kunnen doen

Bedenk een snelle manier om de aannames uit de top 3 te checken. Probeer nieuwe manieren uit voor de contactmomenten.
Evalueer wekelijks wat jullie hebben geleerd en pas aan in de klantreis wat positief effect heeft op de klantbeleving.

De reis van een klant

