

# Customer Journey

Yasmin van der Haven

# Waarom?

- De customer journey...
  - visualiseert de klantervaring
  - helpt de klantervaring beter begrijpen
  - identificeert gebrekkige en ontbrekende contactmomenten
  - helpt middelen gericht inzetten
  - is uitgangspunt voor verbetering van de bezoekerservaring



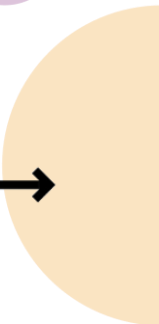
# Wat?

- Uit welke onderdelen bestaat een customer journey?
- Wat is wenselijk?
- Wat zijn de fasen van de visitor journey?
- Toepassen

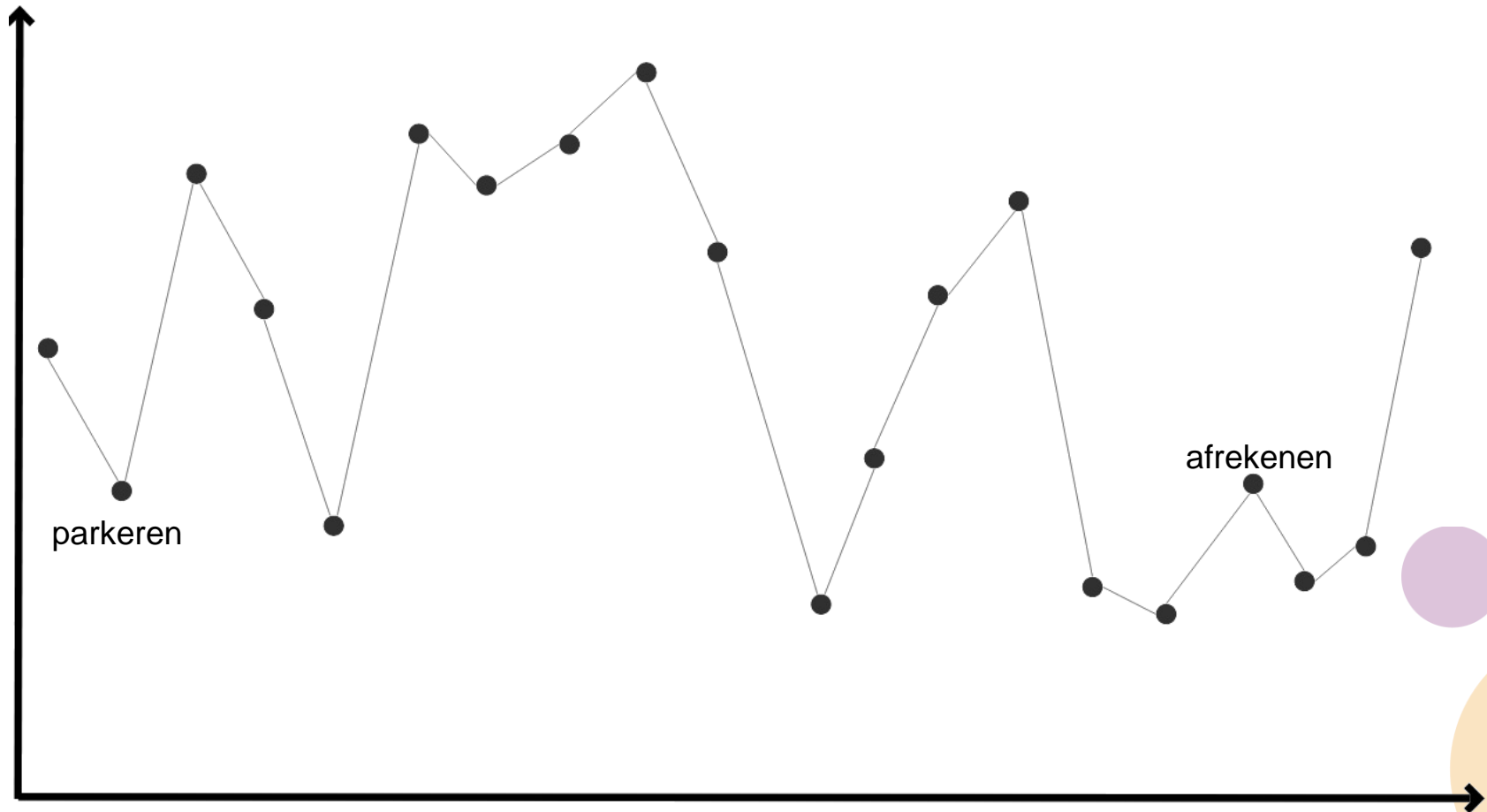
# Horizontale as

parkeren

afrekenen

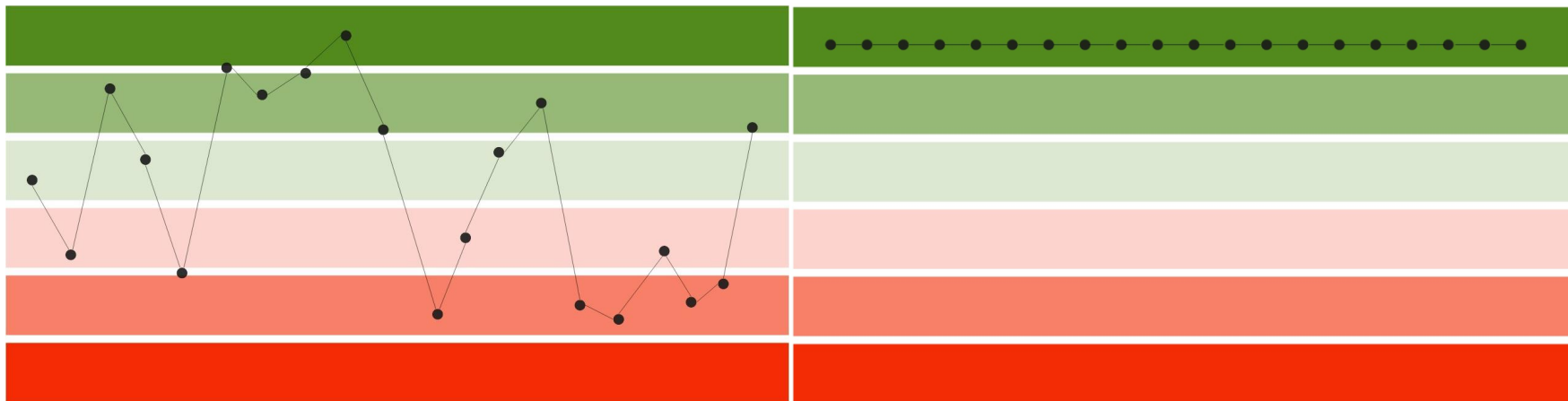


# Verticale as





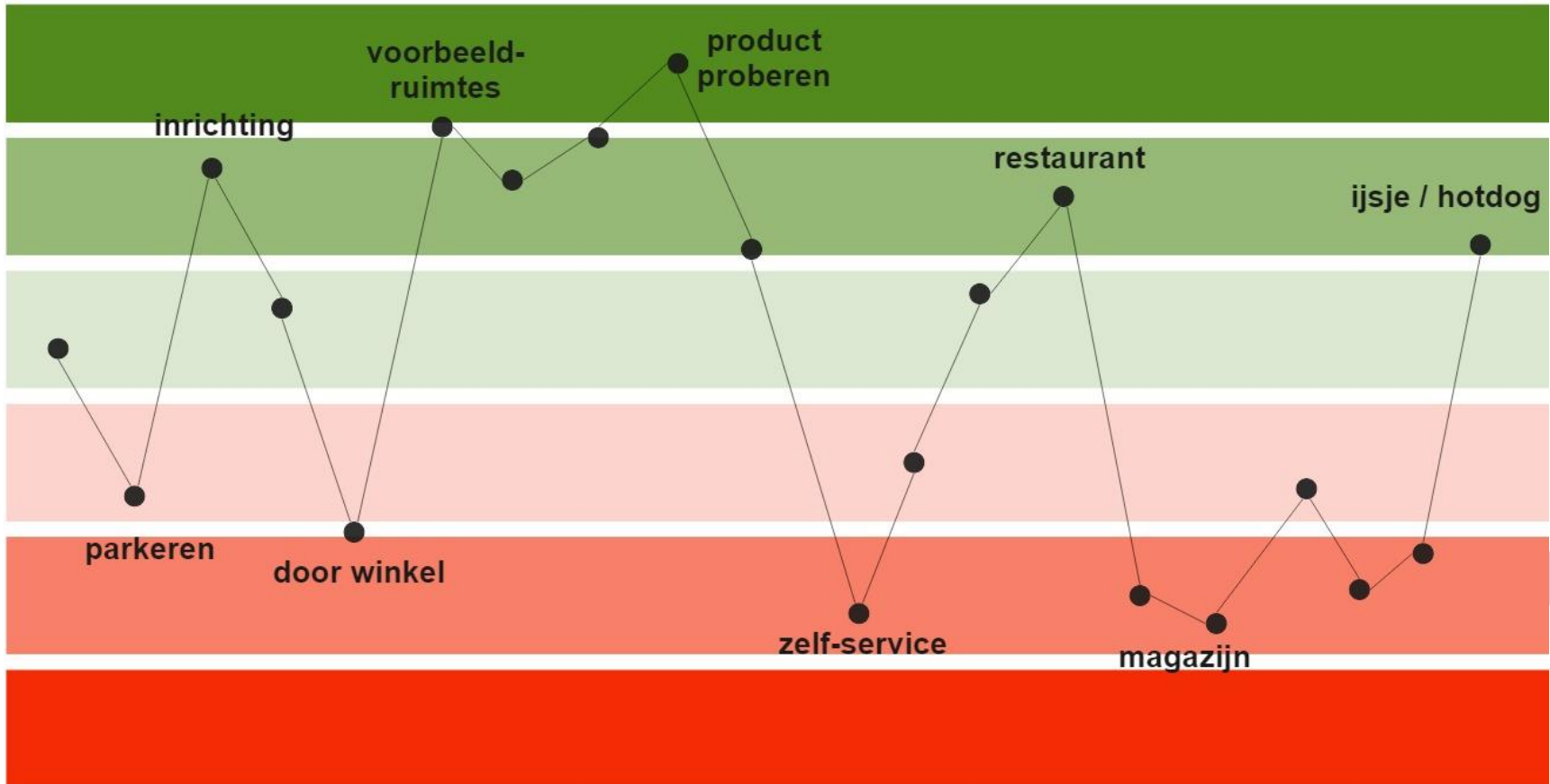
# Idealiter?







# Customer journey bij...



# In het kort

- Herinnering vs. werkelijke beleving
  - Ga niet voor perfectie
  - Pain-pleasure gap
  - Peak-end
- 
- Zet je kapitaal/middelen/medewerkers gericht in

# Fases visitor journey

Besluiten  
en plannen



Zoeken  
en boeken



Reizen  
en aankomen



Bezoeken  
en beleven



Reizen  
en thuiskomen



Herinneren  
en vertellen



miro

# Aan de slag

- Klantreis toerist provincie Overijssel
- Persona:
  - Gezin met kinderen
- Fase:
  - Reizen en thuiskomen
- Context:
  - Omstandigheden?
  - Wensen/ verwachtingen?

# Aan de slag

Auto inpakken

In de auto

Lege koelkast

Berg was

6

5

4

3

2

1



MarketingOost

REGIO- EN STADSMARKETING

# Hoe nu verder?

- Focus op eigen gast
  - Leefstijlvinder
- Verzamel input van gasten/ medewerkers/ stakeholders
  - Customer Journey toolkit NBTC
- Visualiseer de customer journey
- Identificeer pijnpunten
- Verbeter de customer journey

# Vragen?