

Customer Experience

voor

datum

<p>Waardering</p> <p>Wat vindt de klant van het contact? Hoge waardering of juist een lage waardering?</p> 					
<p>Touchpoint</p> <p>Waar maak je contact met de klant?</p> 					
<p>Klantreis</p> <p>Vertel het verhaal van de klant. Hoe verwerft zij het product? Beschrijf de actie's die de klant onderneemt en wat zij moet doen om de dienst te verkrijgen</p> 	<p>Awareness</p> <p>Hoe hoort de klant van je? Wat zeggen haar vrienden? Haar echtgenoot? Wat beïnvloedt hen echt? ... en hoe? Welke media zijn invloedrijk? <input type="checkbox"/> Kranten, <input type="checkbox"/> Bladen, <input type="checkbox"/> Internet, <input type="checkbox"/> TV, <input type="checkbox"/> Radio. Wie geeft hun opdrachten? Hoe komen ze aan hun kennis? Hoe benaderen ze anderen? Telefoon, mail, bezoek ...?</p>	<p>Evaluatie</p> <p>Hoe kan zij de dienst of product vergelijken</p>	<p>Aankoop</p> <p>Goederenverkoop Gebruikersfee / verbruiksmodel Abonnementsgelden Instapmodel Koppelverkoop Lokaasmodel Servicemodel Reclame / advertentiemodel Brokerage Fee / Makelaarsmodel Marktinformatiemodel Uitlenen / Huren / Leasen Licentieverlening</p>	<p>Levering</p> <p>Bricks & Mortar Clicks Clicks & Bricks Tupperware-model Eliminatie tussenhandel Producent naar markt Franchisemodel Partnermodel Multipliemodel</p>	<p>After-Sales</p> <p>Wat merkt de klant na haar aankoop?</p>
<p>Emotie</p> <p>Hoe voelt de klant zich?</p> 					
<p>Verbeteren</p> <p>Wat kunnen we verbeteren?</p> 					