



# Customer Journey

-----

Alles over  
**excellente**  
**klantbeleving**  
die keer op keer telt

**Anders Jansen**

Partner / eigenaar

**Flowresulting, marketing & strategie**

[anders.jansen@flowresulting.nl](mailto:anders.jansen@flowresulting.nl)

06-13581387

<https://www.linkedin.com/in/andersjansen>

# Aangenaam: Anders Jansen

Partner van Flowresulting, adviesbureau Strategie & Marketing



**NPS**  
flowresulting  
laatste 100  
projecten  
**+72**



**Groei  
strategie**

---

**Onderscheidende  
proposities**

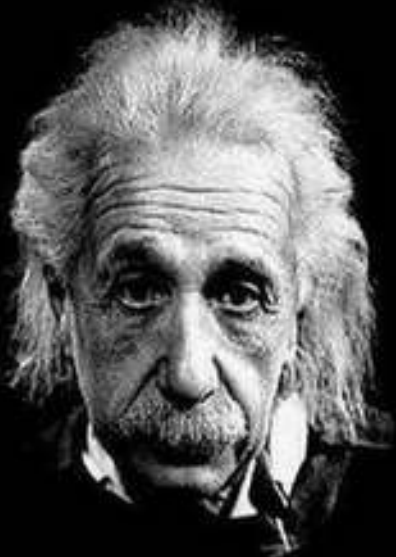
---

**Klantgerichte  
organisaties**

[www.flowresulting.nl](http://www.flowresulting.nl)  
[www.customerjourney.nl](http://www.customerjourney.nl)  
[www.klantbeloften.nl](http://www.klantbeloften.nl)



**Alles begint met verwondering...**



*It is a miracle that  
curiosity survives  
formal education.*

*- Albert Einstein*

80%....van alle customer journeys  
draait niet om klantbeleving

80%....van alle 9+-ideeën  
werkt niet op lange termijn

80%....van alle verbeterideeën  
ziet nooit het daglicht



# HIGHTECH

We hoeven  
ook niet te  
gestresst  
te zijn...

...of te over-  
enthousiast  
te raken

# 5 belangrijke - TAKE AWAYS - van komend uur



1

**Sleutel naar mooie dienstverlening ligt in de leefwereld van de klant**

2

**Begrijp wat een klant beleeft en bedien de klant vóór z'n wenken!**

3


**Tastbaarheid dienstverlening: Klanten zijn pas blij als ze weten wanneer**

4

**Maak het memorabel. Altijd.**

5

**10x meer rendement uit je Customer Journey dankzij de Employee Journey**



“Je gaat het pas zien als je het doorhebt...”

# De wereld is niet een boor (of een gat in de muur), maar een schilderij...



Bigger  
Faster  
Sexier  
Cheaper



# De wereld is niet de jaaropgave, maar de belastingaangifte...

**Saldo-opgave per 31 december 2012 van uw ABP Hypotheek nummer [REDACTED]**

**Uw lening**

Deel	Saldo	M. renten	Rekenende rente	Verschuldigde bedragen	Saldo	
Deel	Bedrag				Bedrag	
110	1-1-2012	3.313,41	0,00	544,36	31-12-2012	10.812,4*
128	1-1-2012	65.887,30	0,00	3.284,36	31-12-2012	65.887,30
136	1-1-2012	50.000,00	0,00	1.470,00	31-12-2012	50.000,00
117	1-1-2012	10.000,00	0,00	100,06	31-12-2012	10.000,00
Totaal				5.398,78	31-12-2012	119.502,31

**Fiscale gegevens voor het belastingjaar 2012**

Rekent- en lering per 31-12-2012

Beleende (verschuldigde) rente	10.500,0*
	5.700,00



**Introductie**  
Persoonlijke gegevens

**Introductie**  
Aangifte 2006

Met dit programma kunt u, eventueel samen met uw fiscale partner, aangifte doen voor de:

- inkomstenbelasting;
- premie volksverzekeringen;
- inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet (Zvw).

[toegankelijkheid van het programma](#)

Nieuw of gewijzigd in 2006:

- [inkomensafhankelijke bijdrage Zvw](#)
- [levensloopverlofkorting](#)
- [ouderschapsverlofkorting](#)
- [kinderkorting](#)
- [buitengewone uitgaven](#)

Lees voordat u begint met invullen:

- [hoe werkt het programma?](#)
- [hulp bij het invullen](#)
- [gegevens overnemen](#)
- [algemene aandachtspunten](#)

[Ga verder](#)

Stoptoen | Instellingen | Rekenmachine | Help | Open besta...



# De wereld is niet 'winkelbezoek', maar lenzen ophalen en bril kopen...



DE RUSTIG AAN  
KASSA

allerhande<sup>an</sup>  
**KERST  
HULP**

**WHATSAPP**



# Daarom de kracht van de methodiek: Customer Journey / Klant reis

---



Kijken naar dienstverlening **vanuit de vraag van de klant**  
**Niet vanuit het aanbod** dat je hebt

**Klant bepaalt wanneer de reis begint en eindigt,**  
**Niet de procedure of het systeem** zet iets op afgehandeld

**Het reisdoel van de klant** staat centraal in het ontwerpen van de ideale reis  
**Niet het doel of proces van bedrijf**

# Als je de situatie / leefwereld / het doel begrijpt, is de oplossing zo simpel

## Case Shouldice Hospital: *liesbreuken*



### *Van liesbreuken naar “Snel weer up and running”*

- Zelf de operatietafel afstappen
- Geen TV of eten op de kamer, alleen in gemeenschappelijke ruimte
- Trap met lage treden
- Intake door zojuist geholpen patiënt (ipv arts)
- Staf & personeel in zelfde ruimte eten
- .....

# Als je de leefwereld van de klant voorop zet...Alexander Monro Ziekenhuis



De spreekkamer waar een patiënt het slechte nieuws te horen krijgt wordt genoteerd in het dossier van de klant...

...dat is een plek waar de patiënt nooit meer gedurende de behandeling of nazorg terecht zal komen

## Blijf je dus verwonderen en blij *anders* kijken naar hetzelfde



Wie heeft recent gebeld / gemaïld met zijn eigen zaak met vraag XYZ ?

Wie is afgelopen maand bij verschillende collega's / concurrenten mystery visits gaan doen?

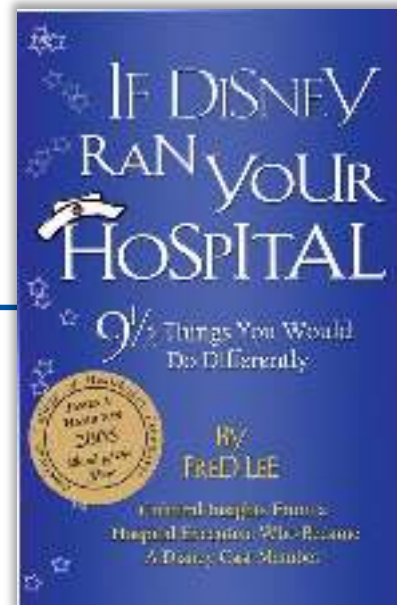
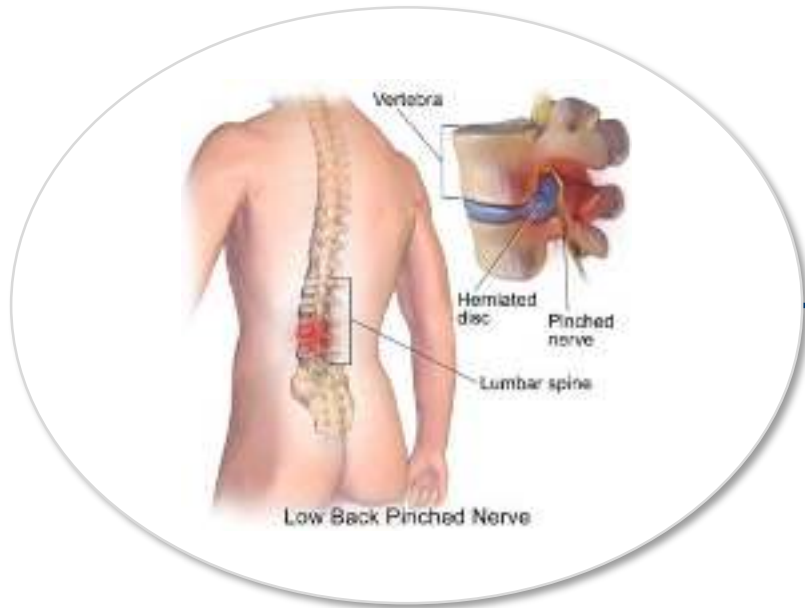
# 5 belangrijke - TAKE AWAYS - van komend uur



- 1 Sleutel naar mooie dienstverlening ligt in de leefwereld van de klant
- 2 Begrijp wat een klant beleeft en bedien de klant vóór z'n wenken!
- 3 Tastbaarheid dienstverlening: Klanten zijn pas blij als ze weten wanneer
- 4 Maak het memorabel. Altijd.
- 5 10x meer rendement uit je Customer Journey dankzij de Employee Journey



# Klantbeleving.....→ *Wat kan een klant beleven?*



# Klantbeleving.....→ *Wat kan een klant beleven?*

---



# Klantbeleving.....→ *Wat kan een klant beleven?*

**Enthousiasme (NPS)  
na adviesgesprek (min/max)**



+65%



-33%

...en wat bleken de drivers

- Contact: op tijd, ogen aankijken, aanspreken op naam
- Inlevingsvermogen:  
ik word begrepen, ik word gehoord, oprechte interesse
- Goede voorbereiding:  
tijd in mij geïnvesteerd (website open, papieren op tafel)

Zendtijd  
adviseurs

Spreekkamer  
Luisterkamer

# Klantbeleving.....→ *Wat kan een klant beleven?*

## Broken windows theory

- Vieze deur =
- vieze koffie =
- ***slechte adviseur***
  
- Slordig gekleed =
- Minder autoriteit =
- ***Minder geloofwaardig advies***

## Kracht van kleding / accessoires

- Stethoscoop wel /niet =
- 66% beter onthouden wat dokter hen had verteld =
- Stethoscoop verhoogt geloofwaardigheid en gevoel van kennis die dokter bezit
  
- Alles hetzelfde, behalve kleding
- Man steekt over bij rood licht
- 350% meer mensen volgde voorbeeld van man in pak versus man in vrije tijdskleding

# 5 belangrijke - TAKE AWAYS - van komend uur



- 1 Sleutel naar mooie dienstverlening ligt in de leefwereld van de klant
- 2 Begrijp wat een klant beleeft en bedien de klant vóór z'n wenken!
- 3 **Tastbaarheid dienstverlening:  
Klanten zijn pas blij als ze weten wanneer**
- 4 **Maak het memorabel. Altijd.**
- 5 **10x meer rendement uit je Customer Journey dankzij de Employee Journey**

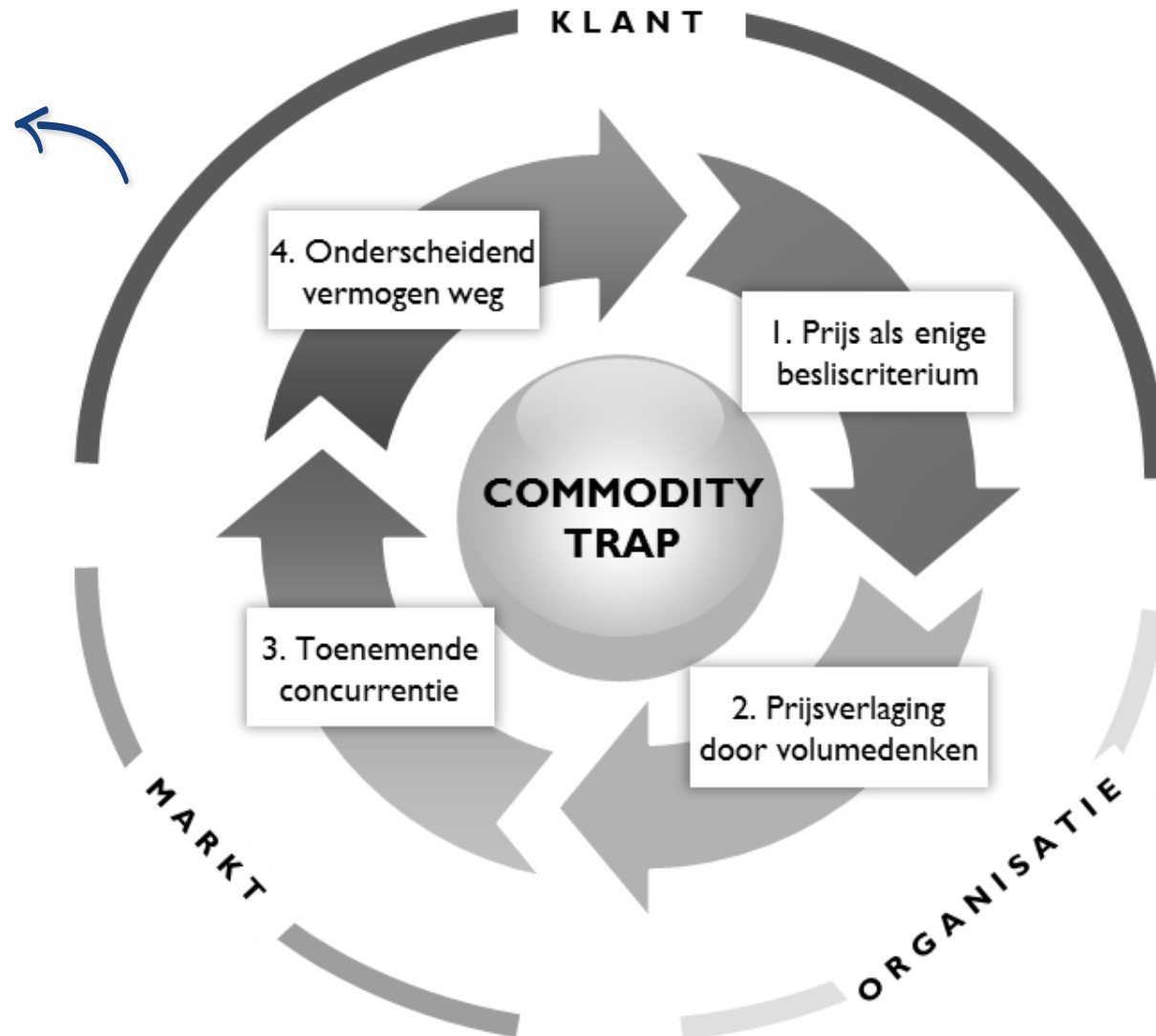
**Waarom zou ik bij  
jou een fiets kopen?**

Hij is zelfs duurder dan online....!?



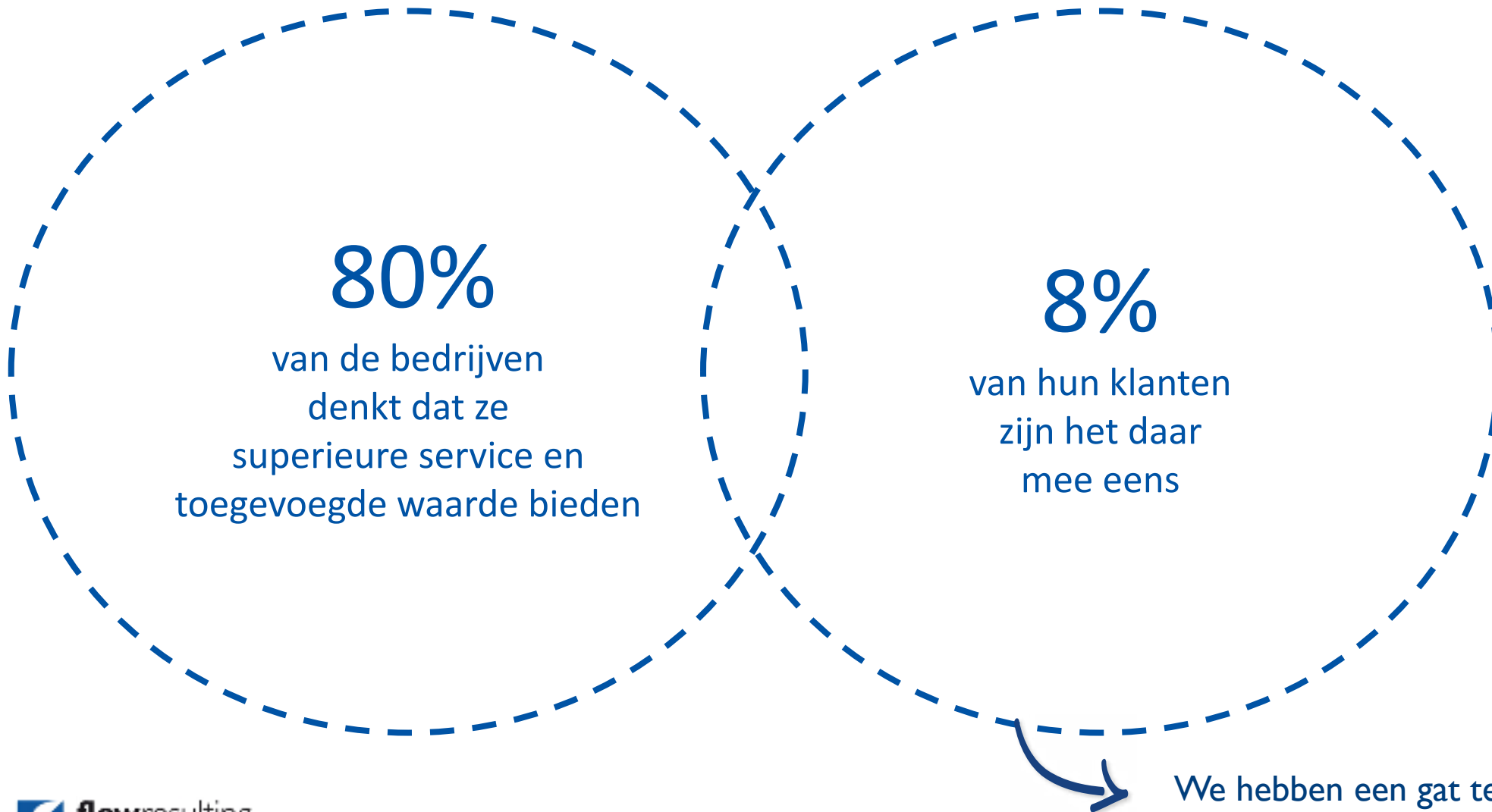
# Toegevoegde waarde...is de enige uitweg van de prijs-race

**Toegevoegde waarde**



## En er is werk aan de winkel als het gaat om toegevoegde waarde...

---







# 5 belangrijke - **TAKE AWAYS** - van komend uur

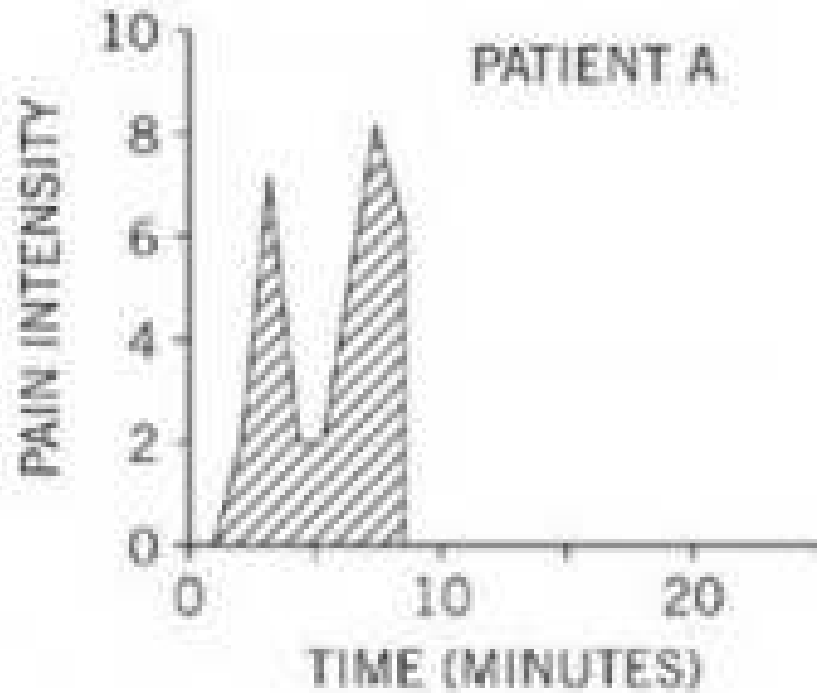


- 1 Sleutel naar mooie dienstverlening ligt in de leefwereld van de klant
- 2 Begrijp wat een klant beleeft en bedien de klant vóór z'n wenken!
- 3 Tastbaarheid dienstverlening: Klanten zijn pas blij als ze weten wanneer
- 4 **Maak het memorabel. Altijd.**
- 5 10x meer rendement uit je Customer Journey dankzij de Employee Journey

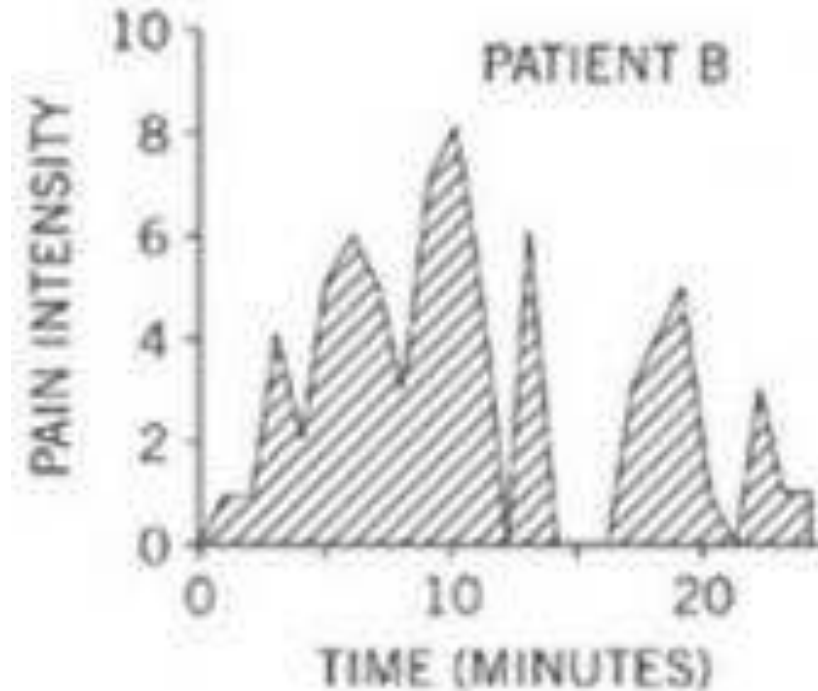
**Memorabel =  
Dienstverlening die blijft op een positieve manier**



# Memorabel = Dienstverlening die bijblijft op een positieve manier



8 minuten pijn



24 minuten pijn

# Memorabel = Dienstverlening die blijft op een positieve manier

**Hotel-Restaurant "SAVOY"**  
Boulevard 1 2225 AA Katwijk  
Tel: 071-4015645  
email: info@hotelsavoy.nl

Tafel 4

---

4 x Koffie	8,40
1 x Omelet champignons	6,70
1 x <b>**Broodje Zalmsal.**</b>	4,20

---

<b>Totaal</b>	<b>19,30</b>
Btw laag	1,09
<b>Contant</b>	<b>19,30</b>

14:14 10/05/12 1 Savoy 28  
Kassa 1 CT

Bedankt voor uw bezoek  
en graag tot ziens!  
Ook voor uw party en meeting!  
www.hotelsavoy.nl



**Hotel-Restaurant "SAVOY"**  
Boulevard 1 2225 AA Katwijk  
Tel: 071-4015645  
email: info@hotelsavoy.nl

Tafel 4

---

4 x Koffie	8,40
1 x Omelet champignons	6,70
1 x <b>**Broodje Zalmsal.**</b>	4,20

---

<b>Totaal</b>	<b>19,30</b>
Btw laag	1,09
<b>Contant</b>	<b>19,30</b>

14:14 10/05/12 1 Savoy 28  
Kassa 1 CT

*Was lang geleden, hoop dat  
het weer gesmaakt heeft!*

*Succes met de presentatie  
vanmiddag ☺*

*Anders*

Bedankt voor uw bezoek  
en graag tot ziens!  
Ook voor uw party en meeting!  
www.hotelsavoy.nl

# Waar praat je over als je thuiskomt...

---





**Wat is ze zo  
mooi hè 😊**

**Anders Jansen**

Partner / eigenaar

**Flowresulting, marketing & strategie**

[anders.jansen@flowresulting.nl](mailto:anders.jansen@flowresulting.nl)

06-13581387

<https://www.linkedin.com/in/andersjansen>