



## Sonja Koot



senior communications  
manager online



10 jaar werkzaam in  
foodservice

## het vraagstuk

Aviko is middels een breed internationaal traject haar klanten uit diverse focussegmenten in verschillende landen nóg beter in kaart aan het brengen. Via de Foodservice Denktank hebben wij voor de Nederlandse cafetariamarkt de customer journey van beslissers in kaart gebracht. Hiermee kan Aviko haar communicatie en activiteiten zo effectief en gericht mogelijk inzetten op de touchpoints die relevant zijn voor haar doelgroep.



doelgroep

**cafeteria**



doorlooptijd

**2 weken**



**online vragenlijst**

## reactie vanuit Sonja:

“We zijn gestart met diepte-interviews bij onze eigen klanten om touchpoints binnen het cafetariasegment te achterhalen. Daarna hebben we via de Foodservice Denktank getoetst of we dit ook online konden uitvragen. Conclusie: online werkt heel goed! Interviews kunnen daarna eventueel dienen om informatie te verrijken.”