

customer journey

IN 1 DAG

De customer journey geeft je inzicht in alle online en offline ervaringen die een klant heeft gedurende de interactie met jouw merk. Hierbij heeft het ene contactmoment – ofwel touchpoint – meer impact dan het andere. Door de customer journey vanuit de ogen van jouw doelgroep in kaart te brengen, kun je focus en dus meer impact met jouw online en offline activiteiten realiseren.



deze sessie kan ook digitaal worden gehouden in 2 sessies van 4 uur

het resultaat

inzicht in de reis van jouw klant

inzicht in de touchpoints waar jij jouw klant écht raakt

inzicht in de moments of WOW

commitment vanuit je team

focus voor impact

dé basis om de next step voor jouw doelgroep te zetten

dit doen we samen met jou!

- definiëren van je doelgroep in een segment
- insights genereren over touchpoints en hun belang (via M4R of eigen online/ offline data)
- het in kaart brengen van de online/offline klantreis van jouw doelgroep
- verbeteracties vanuit jouw merk bepalen
- plan van aanpak voor de next step van jouw online en/of offline touchpoints

