

“ *Met deze aanpak hebben we de meest succesvolle markt-introductie ooit gerealiseerd* ”

Marketing manager

Customer Journey Mapping

Focus verleggen naar het klantbelang

U wilt uw klantprocessen beter laten aansluiten op de behoefte van de klant. Customer Journey Mapping is een praktisch toepasbare methodiek om dit vorm te geven.

Het inrichten van een contactstrategie voor een (nieuwe) dienst, product of propositie is een hele uitdaging. Hoe houdt u rekening met:

- Verschillende klantsegmenten
- Meerdere kanalen
- Een brede reeks van klantvragen
- De klantvoorkeuren en het klantgedrag
- Uw merkwaarden

Hoe zorgt u ervoor dat het klantcontact zich daadwerkelijk onderscheidt van de concurrentie? Hoe zorgt u ervoor dat processen écht vanuit het klantbelang en organisatie breed worden ontwikkeld?

Customer Journey Mapping met EarlyBridge is de perfecte methodiek om invulling te geven aan klantgericht werken in uw organisatie.

- **Ontwikkelen van klantprocessen die gebaseerd zijn op de “Ik” vraag van de klant, bijvoorbeeld “Ik wil informatie”.**
- **Uitwerking vanuit verschillende klantprofielen, kanaalmix wordt inzichtelijk**
- **Verwachtingen van de klant worden vertaald naar requirements voor het klantproces en de kanalen.**

Meerwaarde

*Verbeteren van
klantprocessen*

Verhogen bedrijfsresultaat

*Leer uw klant door en door
kennen*

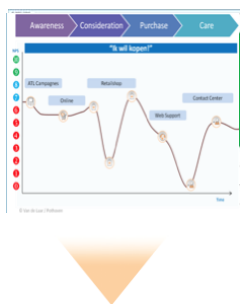
Product informatie

1. Inzicht in de methodiek



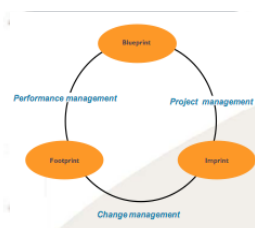
Basiskennis wordt opgebouwd binnen de organisatie door de workshop “Kijken vanuit de Klant”. Deze workshop geeft u inzicht in de samenhang tussen klantbehoefte en gedrag, kanalen, situaties, de klantvraag en uw bedrijfsbelang. Deze workshop is gericht op medewerkers uit verschillende afdelingen. Marketing-, sales-, service- en fulfilmentmedewerkers krijgen de kennis om de Customer Journey methodiek toe te passen en klantgericht te werken.

2. Ontwikkelen van Customer Journeys



Customer Journeys worden ontwikkeld met behulp van klantpersona's. De merkwaarden en de “ik” vragen worden gebruikt om de Customer Journeys in te vullen over kanalen heen vanuit verschillende klantperspectieven. De ontwikkelde journeys laten zien hoe u uw klantverwachtingen tegemoet kunt komen en waar u waarde aan uw klantrelaties kan toevoegen. Het resultaat is een set van requirements voor klantprocessen en kanalen.

3. Implementatie in de organisatie



De requirements implementatie roadmap. Keuzes worden gemaakt voor pilots en concrete meetplannen worden opgesteld (bijv., verkoop, Net Promoter Score, tevredenheid). De implementatie wordt begeleid via een combinatie van strak projectmanagement en op maat training en coaching van de organisatie. Na implementatie worden de resultaten gemeten. Met bewezen succes wordt de aanpak verder uitgerold in de organisatie voor een nog grotere impact op de bedrijfsresultaten.

earlybridge.

DRIVING CUSTOMER PERFORMANCE

EarlyBridge is een specialist in customer experience en één-op-één klantcontact.

Wij helpen organisaties om echt klantgericht te worden en marketing-, verkoop-, en serviceresultaten te verbeteren.

Bekijk ook :

'Training Reinforcement'

www.earlybridge.nl