

**Om uw klantbeleving  
significant te verbeteren!**



# Emotional Customer Journey

*Met een Emotional Customer Journey krijgt u inzicht in de bewuste en uitgesproken gedachten en gevoelens van een klant tijdens zijn contact met uw organisatie. En inzicht in diens onbewuste en onuitgesproken gedachten en gevoelens.*

*Een Emotional Customer Journey levert u concrete ideeën en concepten op waarmee u de klantbeleving significant kunt verbeteren. En waarmee u wow-ervaringen voor uw klanten kunt realiseren die aansluiten bij de merkwaarden van uw organisatie.*

## Voor wie is het bedoeld?

De Emotional Customer Journey is bedoeld voor alle profit- en non profit organisaties, die behoefte hebben aan een maatwerk aanpak.

Niet alleen om beter te kunnen voldoen aan de verwachtingen van hun klanten maar met name ook om de verwachtingen van klanten te kunnen overtreffen.

EVERY DAY INSPIRING  
TOWARDS POSITIVE CHANGE

**N3W**STRATEGY

## Wat maakt deze Customer Journey anders?

- ✓ focus op de onbewuste en onuitgesproken gedachten die voor 90% het gedrag van klanten bepalen.
- ✓ focus op 'positieve' verandering
- ✓ realisatie van doorbraken in bedrijfsprestaties door klanten en werknemers emotioneel te betrekken en te raken

Wat onze klanten over deze Emotional Customer Journey zeggen:

*"We weten nu welke factoren van invloed zijn op de emotionele beleving van onze klanten."*

*"Door deze zeer inspirerende workshops weten we hoe we de komende jaren de verwachtingen van onze klanten kunnen overtreffen en hoe we wows kunnen realiseren. Ik had niet gedacht dat er zoveel concrete ideeën uit zouden komen!"*



[www.n3wstrategy.com](http://www.n3wstrategy.com)

## Wat houdt de Emotional Customer Journey in?

De Emotional Customer Journey bestaat uit de volgende activiteiten en deliverables:

### Fase 0 - Scope bepaling

#### Fase 1 - Huidig klantproces

- **In kaart brengen huidig klantproces**

Eerste versie Emotional Customer Journey op basis van bestaande inzichten

#### Fase 2 - Emotionele beleving

- **Vaststellen huidige emotionele beleving**

Emotional Customer Journey aangevuld met een compleet beeld van de emoties en beleving van de klant en de belangrijke momenten van de waarde

#### Fase 3 - Gewenste beleving

- **Invulling geven aan de gewenste beleving**

Emotional Customer Journey op basis van de gewenste beleving. High level roadmap gereed voor implementatie.

#### Fase 4 - Implementatie

- **Realiseren en implementeren van de gekozen ideeën**



## Wat is het resultaat?

### Het resultaat van deze Emotional Customer Journey is:

- ✓ Verrassende inzichten in de (on)bewuste en (on)uitgesproken gedachten en gevoelens van (potentiele) klanten
- ✓ Ideeën en concepten om de emotionele klantbeleving significant te verbeteren en wow momenten te creëren
- ✓ Een roadmap voor de verdere verdieping en implementatie van de ideeën en concepten
- ✓ Medewerkers die gemotiveerd zijn om de verbeteringen door te voeren
- ✓ Een belangrijke impuls voor klantgericht denken en werken

## Door wie wordt het gedaan?

Een Emotional Customer Journey wordt uitgevoerd door consultants die veel ervaring hebben met Emotional Customer Journey's en die verscheidenen profit en non profit organisaties hebben geadviseerd en ondersteund bij de implementatie en de realisatie van Customer Excellence.

## Welke inspanning wordt gevraagd?

De eerste 3 fasen van de Emotional Customer Journey kennen een doorlooptijd van 12-16 weken. Tijdens de Emotional Customer Journey werken we nauw samen met uw medewerkers en betrekken we ook enkele klanten. U kunt beslissen om een complete Journey te laten uitvoeren, dan wel te stoppen na elke fase. De prijs voor een Emotional Customer Journey is op aanvraag.

## Meer informatie

Maaïke Oliemans 06 34 90 11 16  
Huub Esten 06 24 25 90 68

[www.n3wstrategy.com](http://www.n3wstrategy.com)

