
CUSTOMER JOURNEY

Een cursus door

GO | SCHOOL VOOR INFORMATIE

1-daagse workshop waarin leert hoe een customer journey van uw bezoekers verloopt en hoe u deze kunt beïnvloeden.

De beleving van de gehele klantreis is een bepalende factor voor klanttevredenheid. Door de huidige klantreis en de ideale klantreis in kaart te brengen kunnen obstakels worden gesignaleerd en verbeteringen worden gerealiseerd. De training Customer Journey brengt u op weg naar een klantgerichte organisatie.

RESULTAAT

Na afloop van de workshop bent u in staat om de customer journey van verschillende klantgroepen te begrijpen en hierna te handelen en de dienstverlening te verbeteren.

INFORMATIE

www.goopleidingen.nl
info@goopleidingen.nl
070 351 2380



opleidingen
School voor informatie



INHOUD

Tijdens de workshop komen de volgende aspecten aan de orde:

- Het begrip en doel customer journey
- Het bepalen van doelgroepen dmv persona's
- Uitwerken van de customer journey
- Kijken naar de dienstverlening vanuit de klant / bezoeker
- Bepalende factoren in klantbeleving
- Customer journey als onderdeel van een klantgerichte organisatie
- Analyseren en verbeteren van de klantprocessen

OPBOUW

De training bestaat uit een workshop met 2 praktische opdrachten. Daarnaast is er veel ruimte voor eigen inbreng en voor het uitwisselen van ideeën. De workshop bevat veel voorbeelden uit de praktijk. Deelnemers worden geprikkeld worden om actief deel te nemen en kritisch te kijken naar eigen organisatie en werkprocessen.