

## 10

**TIPS VOOR EXCELLENTE DIGITALE KLANTREIZEN**

Tijdens een werkbezoek aan Centraal Beheer beluisterden we het inspirerende verhaal van Yvette Stegeman en Marten Havekes over het excellent organiseren rond de reis van de klant. Hierbij 10 tips:

**1. Zet je klant in je hart**

Plaats je klant in het hart van jouw organisatie. Dit doe je door in relationeel opzicht obsessief van hem te houden, en tegelijkertijd door met harde data zijn gedrag en mening te analyseren.

**2. Maak een 'Blijde klanten team'**

Richt een 'blijde klanten team' op, dat afdelings-overstijgend opereert. Geef hen de opdracht om verwachtingen van klanten te overtreffen door iedere klantreis meer dan de moeite waard te maken en klanten minstens 1x per jaar positief te verrassen.

**3. Bouw aan de community**

Bouw zorgvuldig aan een community waar klanten geen klant zijn maar 'lid van je bedrijf'.



*Houdt obsessief van je klant, maar analyseer tegelijkertijd zijn gedrag met harde data*

**4. Benoem regisseurs**

Stel voor iedere klantreis een regisseur aan. Deze klantreisregisseur is het geweten van de klantreis en beweegt zich door afdelingen heen. Breekt door afdelingsmuren heen waar nodig!

**5. Organiseer klantarena's**

Organiseer klantarena's om je klant echt te gaan begrijpen. Nodig klanten uit en reserveer een eerste ring in de zaalopstelling voor hen, nodig medewerkers uit en plaats ze op de tweede ring. Interview in het eerste uur je klanten uitgebreid in de eerste ring. Geef je medewerkers in het 2e uur de kans om vanaf de 2e ring verdiepende vragen te stellen. Super werkvorm!

**6. Breng de klantreis in beeld**

Verbeter een klantreis in 3 stappen: 1. Breng huidige klantreis in beeld. 2. Ontwerp de gewenste klantreis. 3. Maak de gewenste klantreis waar!

**7. Gebruik de nieuwste technologieën**

Gebruik de technologie van nu, zoals apps en website-analytics. Maak je dienstverlening dynamischer, en gun je klant de meest directe route naar de specialist.

**8. Bepaal 'Moments of truth'**

Analyseer je werkproces op touchpoints met klanten en verdeel ze in 'standaard dienstverlening' en 'momenten van de waarheid'. Analyseer de 'moments of truth' met de grootste impact op tevredenheid en creëer de wow-factor!

**9. Verbeter in sprints**

Werk Scrum/Agile! Zorg dat je de verbeterpakketjes op de Backlogs van de teams krijgt! Maak ze visueel op de teamborden. 2-wekelijkse refinements vragen om individuele verantwoording en maken jaarlijkse beoordeling overbodig.

**10. Verras je klant**

Verras je klanten door loyaliteitsacties! Organiseer klantendagen met gratis dienstverlening. Reken op massale opkomst, verwen ze en je krijgt een 9+!

**Wat is er voor nodig om het klantreis-denken te activeren in jouw organisatie?**