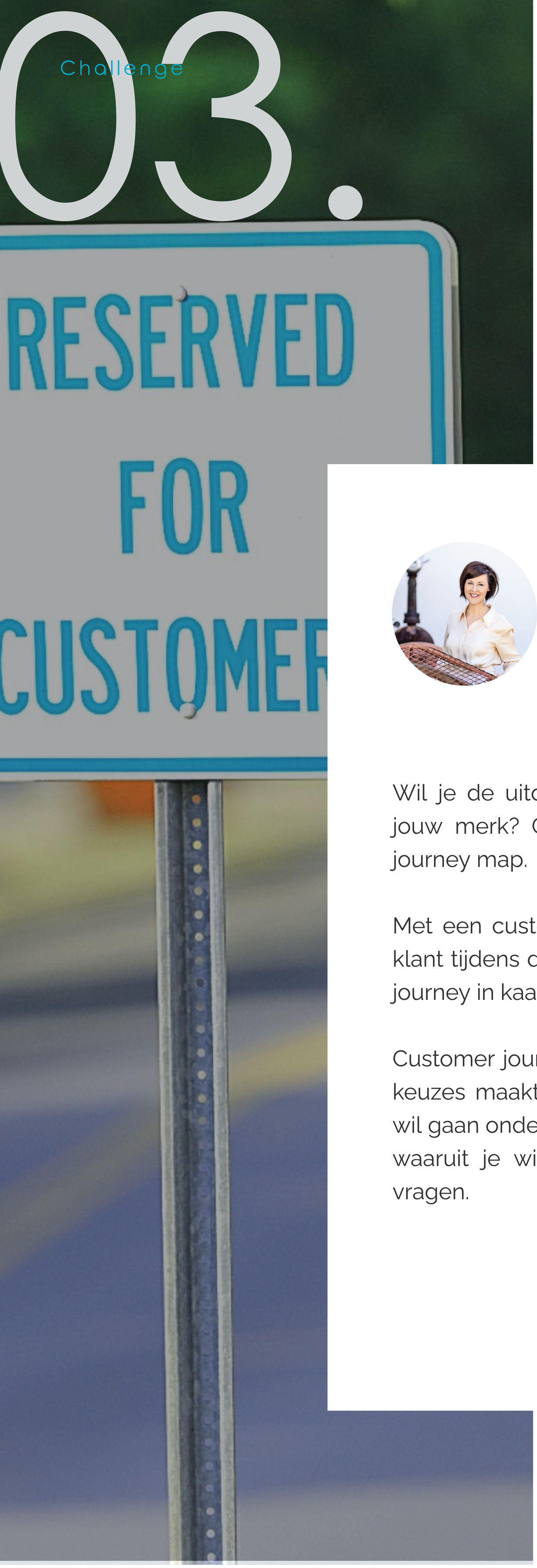
Verken de merkbeleving die je klant ervaart tijdens zijn klantreis

Challenge 3

TOPreis

Jouw customer journey map



Jouw customer journey map

voor een TOPreis voor jouw merk

Wil je de uitdaging aangaan om een TOPreis te creëren voor jouw merk? Ga dan aan de slag met een handige customer journey map.

Met een customer journey map breng je de ervaringen van je klant tijdens de verschillende contactmomenten in de customer journey in kaart.

Customer journey mapping is vooral handig als je vooraf enkele keuzes maakt in wat je met een klantgerichte mindset precies wil gaan onderzoeken. Bepaal dus eerst heel goed het kader van waaruit je wil vertrekken aan de hand van de volgende vijf vragen.

DE IMPACT VAN JE TOUCHPOINTS

“Elk touchpoint in de klantreis heeft een positieve of negatieve impact op de totale beleving van je klant. En bepaalt dus of die klant opnieuw iets zal aankopen of niet. En of hij positieve zaken over je merk de wereld in zal sturen of niet.”

- Katlijn Voordeckers,
Auteur van TOPgeMERKt

De weg naar een TOPreis in vijf vragen

#1

A. Welke concrete aanleiding heb je om je klantreis onder de loep te nemen?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

B. Welke doelstelling(en) wil je met je inspanningen bereiken?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

De weg naar een TOPreis in vijf vragen

#2

A. In welk focuspunt wil je excelleren en in welk focuspunt wil je differentiëren (prijs, toegankelijkheid, product/dienst, service of klantrelatie)?

Tip: Neem je merkidentiteit als leidraad om te oordelen welke touchpoints voor jouw merk heel belangrijk zijn.

Excelleren:.....

Differentiëren: .....

B. Op welke specifieke touchpoints heeft deze positionering een grote invloed?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

De weg naar een TOPreis in vijf vragen

#3

Voor welk relevant klantprofiel wil je deze customer journey map maken?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

#4

Verfijn je klantprofiel naar je strategische klant. Wie zou dit zijn?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

De weg naar een TOPreis in vijf vragen

#5

Hak de klantreis in stukjes en vertrek vanuit een kleinere, relevante situatie of een deel van de klantreis (pre purchase, purchase of post purchase fase).

Op welk deel van de klantreis wil je focussen?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Challenge

03.

Jouw customer journey map

TOPreis

	Stap 01	Stap 02	Stap 03	Stap 04	Stap 05	...
Missies Welke drijfveer heeft de klant?						
Touchpoints Welke zijn de belangrijkste touchpoints per stap?						
Emotie Welke emotie ervaart de klant in deze touchpoints? Uitmuntend Goed Neutraal Onvoldoende Slecht						
TOPmomenten Welke TOPmomenten vinden er plaats?						

“Misschien steek je veel tijd in klanten die je amper iets opbrengen en laat je veel potentieel liggen bij klanten die voor (extra) omzet zorgen.
Bestudeer je cijfers. Want je ideale strategische klant kennen, is een must voor elke ondernemer!”

- Katlijn Voordeckers,
Auteur van TOPgeMERKt

opmerkelijk

branding - communication - customer experience
agency & academy

Graag meer leren over hoe je een Opmerkelijke customer journey verzekert voor je klanten?

Ontdek alles over ons customer journey traject via deze link.

@opmerkelijk.agency

@Opmerkelijk

@opmerkelijk.agency

@Opmerkelijk

Opmerkelijk

© opmerkelijk

TOPgeMERKt™