Maak je merk onmisbaar door je klant emotioneel te raken

Challenge 5

TOPgevoel

De vier ervaringstypes van Pine en Gilmore

Challenge 05.

Neem je klant mee

in een beleving die bijblijft

Wil je de uitdaging aangaan om een TOPgevoel te creëren rond jouw merk? Als een klant meegenomen wordt in een beleving die bijblijft, dan heeft dit uiteraard een positief effect op het gevoel dat hij bij je merk ervaart. De gekende term 'kippenvelmoment' is hier zeker op zijn plaats. Gelukkig hoeven de haren van je klant niet altijd rechtop te gaan staan om hem een onvergetelijke ervaring te bieden. Maar het helpt natuurlijk wel.

Een handige benadering voor types ervaringen bieden Pine en Gilmore. Zij stellen dat sferen of gebieden waarin een ervaring kan zitten eerder passief of actief kunnen zijn en dat je een ervaring eerder tot je kan laten komen of er echt in ondergedompeld kan worden. Ze maken een onderscheid tussen vier types ervaringen: entertaining, educational, esthetic en escapist.

Met deze template kan je jouw inspiratie voor deze vier ervaringstypes structureren.

De vier ervaringstypes van Pine en Gilmore

Brainstorm over wat jij in deze kwadranten extra kan doen om je klanten een nog sterkere beleving te laten ervaren.

Absorberen

Entertainment

.....

.....

.....

.....

Education

.....

.....

.....

.....

Passieve ervaring ← → **Actieve ervaring**

Vier ervarings-types

Esthetic

.....

.....

.....

.....

Escapist

.....

.....

.....

.....

Onderdompelen

“
Phygital is de norm.
En kleine merken
hebben duidelijk
een streepje voor
als het over deze
combinatie van
fysiek en digitaal
gaat.
”
- Katlijn Voordeckers,
auteur van TOPgeMERKt

05.

Bronnen

Joseph Pine & James Gilmore (2019). The Experience Economy. Harvard Business Review Press, December.

opmerkelijk

branding - communication - customer experience
agency & academy

Zin om eens persoonlijk met ons te sparren over de mogelijkheden om met je merk een TOPbeleving te creëren?

Neem dan contact op via deze link.

@opmerkelijk.agency

@OpmerKelijk

@opmerkelijk.agency

@Opmerkelijk

OpmerKelijk

© opmerkelijk

TOPgeMERKt™