

BouwKennis

CUSTOMER JOURNEY SCAN



Om perfect in te spelen op de verwachtingen van jouw klant is het essentieel om goed inzicht te hebben in de customer journey. Welke stappen volgt de klant om te komen tot de aankoop van jouw dienst of product en hoe beleeft de klant dit? Met de BouwKennis Customer journey scan krijg je een complete en overzichtelijk grafische weergave van de customer journey van jouw product of dienst en kun je alle stappen optimaliseren op basis van klantverwachtingen.

De Customer journey scan biedt toeleveranciers een helder inzicht in de klantreis van je doelgroep. Alle fases, de verschillende momenten, touchpoints van de klant worden helder in kaart gebracht. Van oriëntatie tot aanschaf, het gebruik van een product of dienst en de loyaliteit. Per fase wordt inzichtelijk gemaakt hoe je als toeleverancier scoort en op welke momenten in de klantreis je meer relevant kunt zijn. Zo kun je de uitkomsten direct inzetten voor de optimalisatie van je marketing(communicatie)strategie.

MET DIT RAPPORT WEET JE

- Hoe de klantreis van jouw klant eruit ziet: welke stappen neemt jouw klant om te komen tot aankoop van je product of dienst en hoe worden deze stappen beleefd
- Welke vragen jouw klant heeft tijdens de verschillende fases van deze klantreis
- Hoe het contact met jouw merk wordt ervaren en hoe dit verschilt per contactsoort
- Wat de belangrijkste pijn- en verbeterpunten zijn voor jouw dienstverlening
- Welke sterke punten van je organisatie het meest worden gewaardeerd door jouw klant
- Hoe je jouw klantproces optimaliseert doordat je de beleving van de klant gedetailleerd in kaart hebt

ONDERVRAAGDE PARTIJEN

De Customer journey scan voeren we exclusief voor jou uit onder je eigen klantenbestand. Je kunt denken aan vaste klanten, klanten van een bepaalde productgroep of klanten die een lange tijd niets meer hebben aangeschaft. Je levert zelf een klantenbestand aan. De vragenlijst kent een vast gedeelte en een flexibel gedeelte wat je samen met de marktinformatiespecialist kan samenstellen. Zo sluit het rapport dus nog beter aan op jouw organisatie.

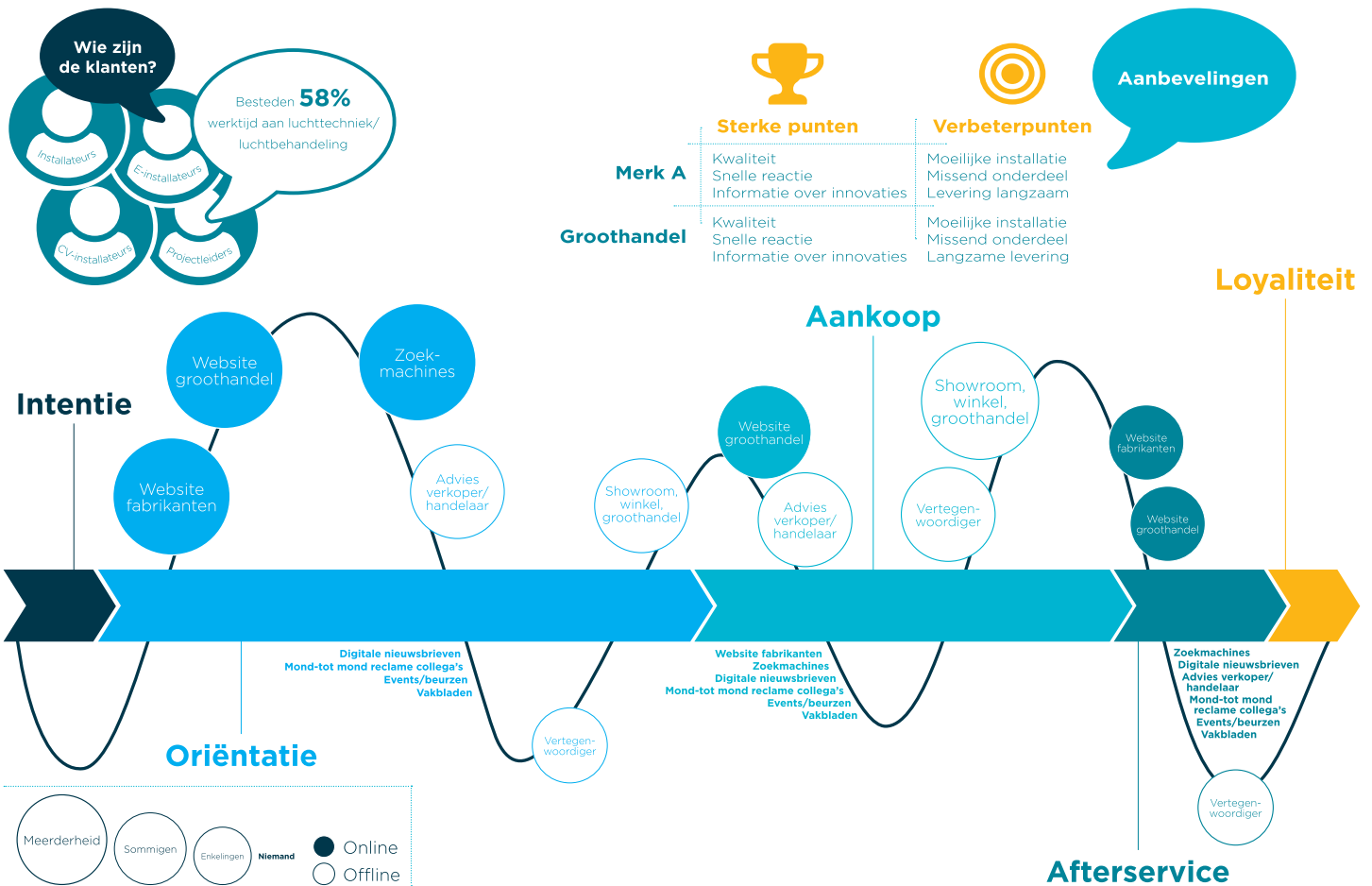
Daarnaast is het mogelijk om onderzoek te doen onder een algemene groep respondenten om zo inzicht te krijgen hoe je nieuwe klanten zou kunnen benaderen.

- w-installateurs
- aannemers
- e-installateurs
- klusbedrijven

DOORGEMETEN ASPECTEN

1. De fasen van de customer journey: oriëntatiefase, aankoopfase, nazorgfase, loyaliteitsfase.
2. (ZMOT) Zero Moment Of Truth: het eerste, veelal bepalende, moment waarop men voor het eerst in aanraking komt met een product of dienst
3. Touchpoints: alle momenten waarop men in contact komt met het merk of waarop men over het merk of product spreekt
4. Klantbeleving: hoe ervaren klanten de verschillende touchpoints
5. (UMOT) Ultimate Moment Of Truth: het delen van eigen ervaringen

Een optimale customer journey zorgt voor een verbetering van de beleving van de klant en draagt daarmee bij aan hogere klanttevredenheid, meer loyaliteit en worden je klanten zelfs promoters voor je!



ADD-ON: SPIEGELONDERZOEK

Om de Customer journey scan nog bruikbaar te maken bieden we de optie aan een spiegelonderzoek uit te voeren. Met deze uitbreiding meten we de customer journey ook door onder jouw eigen medewerkers. Zo kan de vergelijking worden gemaakt tussen het beeld dat de organisatie heeft en het beeld dat jouw klantengroep heeft.

KOSTEN

De kosten zijn afhankelijk van het aangeleverde klantenbestand. Bij een volledig online onderzoek op basis van voldoende e-mailadressen zijn de kosten vanzelfsprekend lager dan dat het onderzoek telefonisch wordt aangevuld. De prijsstelling ziet er als volgt uit:

Customer journey scan	Prijs
> 2.500 e-mailadressen	4.750
1.500 - 2.500 e-mailadressen	5.650
500 - 1.500 e-mailadressen	6.550
Volledig telefonisch onderzoek	7.450
Add-on spiegelonderzoek	Prijs op aanvraag

MEER INFORMATIE CONTACT

BouwKennis
 Maurice van Dijk **E** maurice.van.dijk@bouwkennis.nl **T** 06 1524 93 72
 Max Euwelaan 51
 Jacco Ridderhof **E** jacco.ridderhof@bouwkennis.nl **T** 06 5266 44 18
 3062MA Rotterdam
 Janneke Filius **E** janneke.filius@bouwkennis.nl **T** 06 2526 67 78
T 010 206 69 96
 Thomas Huykman **E** thomas.huykman@bouwkennis.nl **T** 06 3493 07 36
W www.bouwkennis.nl

SOCIAL

@bouwkennis
 www.bouwkennisblog.nl
 www.facebook.com/BouwKennisBlog