



rijksuniversiteit
 groningen

faculteit economie
 en bedrijfskunde

customer insights center

Voel jij het ook?

Customer Experience @ The Next Level

Dr. J.T. Bouma
Prof. dr. P.C. Verhoef
C.F. Hirche M.Sc.

Rapport RUGCIC 20183
ISBN 97894-034-124-50

Customer Insights Center





Inhoud

- ✓ Managementsamenvatting: Wat is Customer Experience (CX)? Pagina 3
- ✓ Waarom is CX belangrijk voor bedrijven? Waarde! Pagina 14
- ✓ Hoe wordt Customer Experience geïmplementeerd? Bouwblokken! Pagina 21
- ✓ Hoe wordt Customer Experience gemeten? Metrics! Pagina 43
- ✓ Conclusies? Alle bouwblokken komen samen! Pagina 58
- ✓ CV's van de auteurs Pagina 62
- ✓ Referenties Pagina 66
- ✓ Customer Insights Center Pagina 73



rijksuniversiteit
groningen

faculteit economie
en bedrijfskunde

customer insights center

Managementsamenvatting

Wat is Customer Experience?

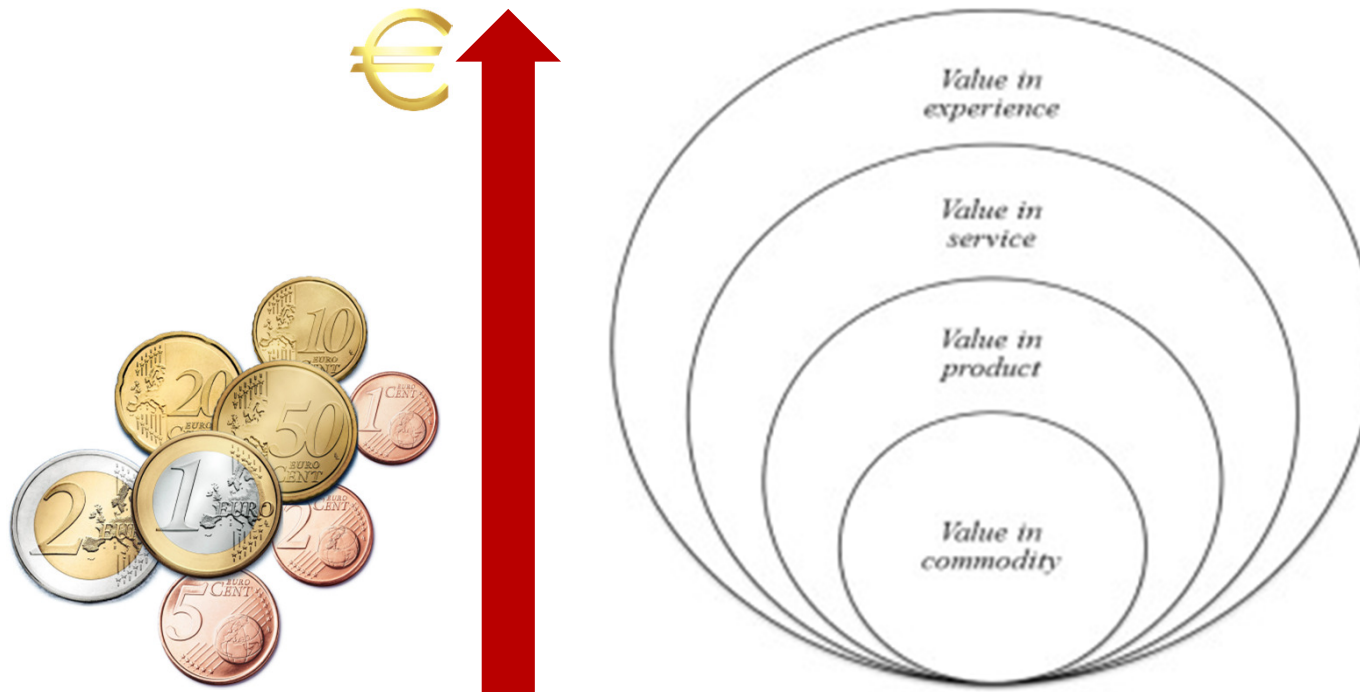
Customer Insights Center





Waarom is Customer Experience (CX) belangrijk?

Voortbrengen van een commodity brengt relatief weinig waarde, terwijl Customer Experience...





Het toevoegen van Customer Experience aan componenten en producten vergroot de waarde

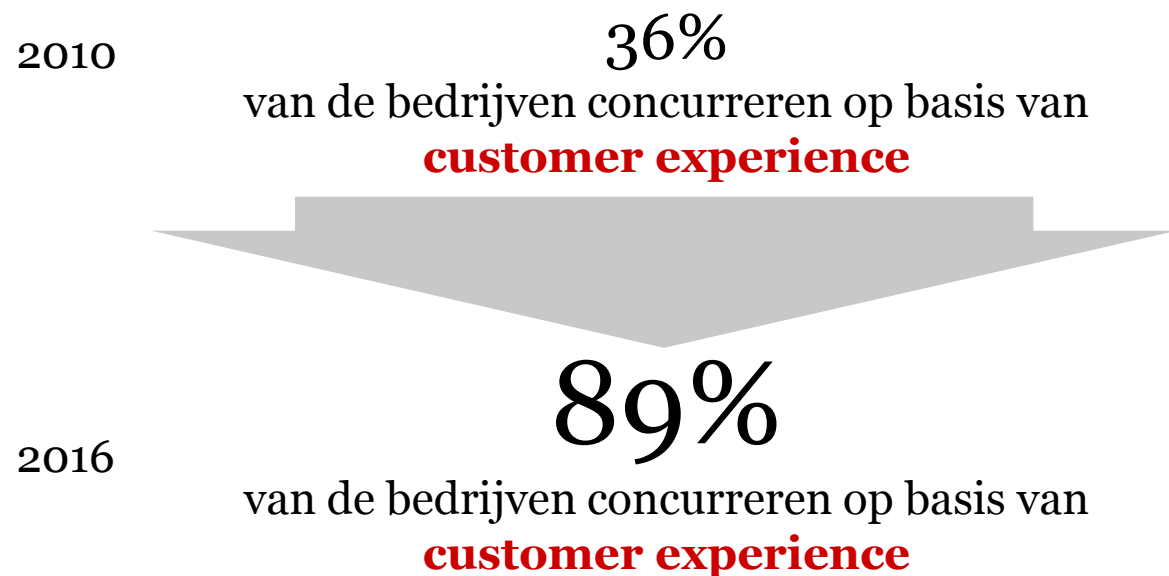


*“Customer Experience is
de nieuwe marketing”*

-- Steve Cannon, CEO Mercedes-Benz USA



Hoe populair is Customer Experience (CX)?





Wat betekent Customer Experience (CX) precies?

Customer experience bestaat uit de **cognitieve, emotionele, fysieke, zintuiglijke, en sociale elementen** die de directe of indirecte **interactie(s)** van klanten met (een) **andere marktactor(en)** markeren.



rijksuniversiteit
groningen

faculteit economie
en bedrijfskunde

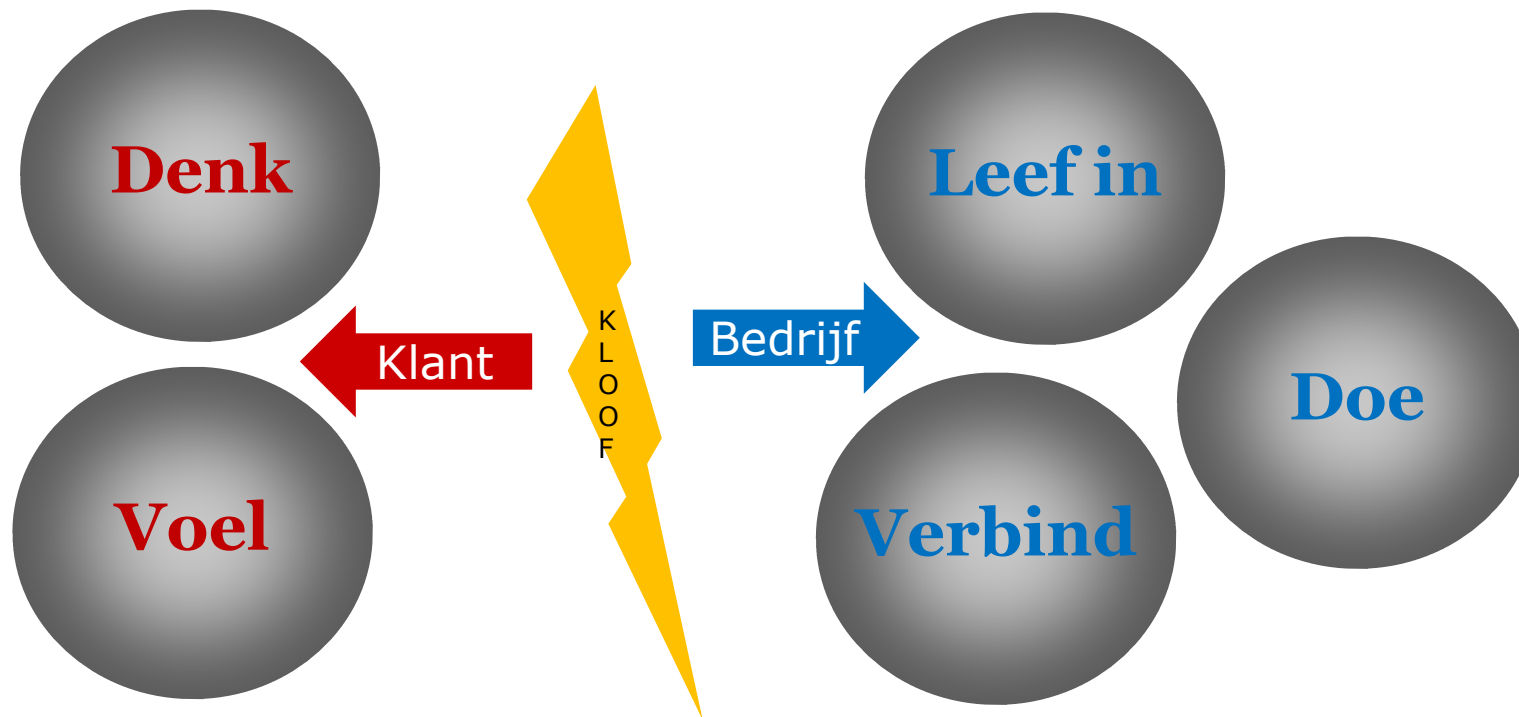
customer insights center

Kernelementen vertaald van theorie naar praktijk



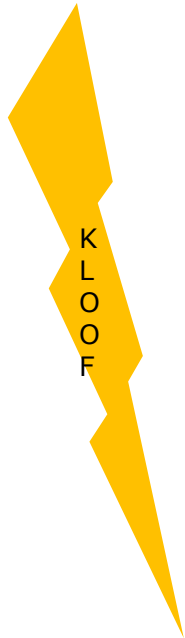


Vaak is sprake van een kloof tussen wat een bedrijf doet... en wat de klant daarover denkt en voelt





Bedrijven relateren projecten zelden aan Customer Experience en veroorzaken zelf hun valkuilkloof



- Kostenbesparende maatregelen, zoals het verkorten van afhandeltijden in call centers verminderen van de beschikbaarheid van services, dwingen klanten om op te hangen...
- Omzetverbeterende activiteiten, zoals het meer verkopen aan de top 100 klanten pusht producten waarop ze niet zaten te wachten...
- > ... hoe zou dit doorwerken in wat klanten denken en voelen?



Customer Experience Management start met...



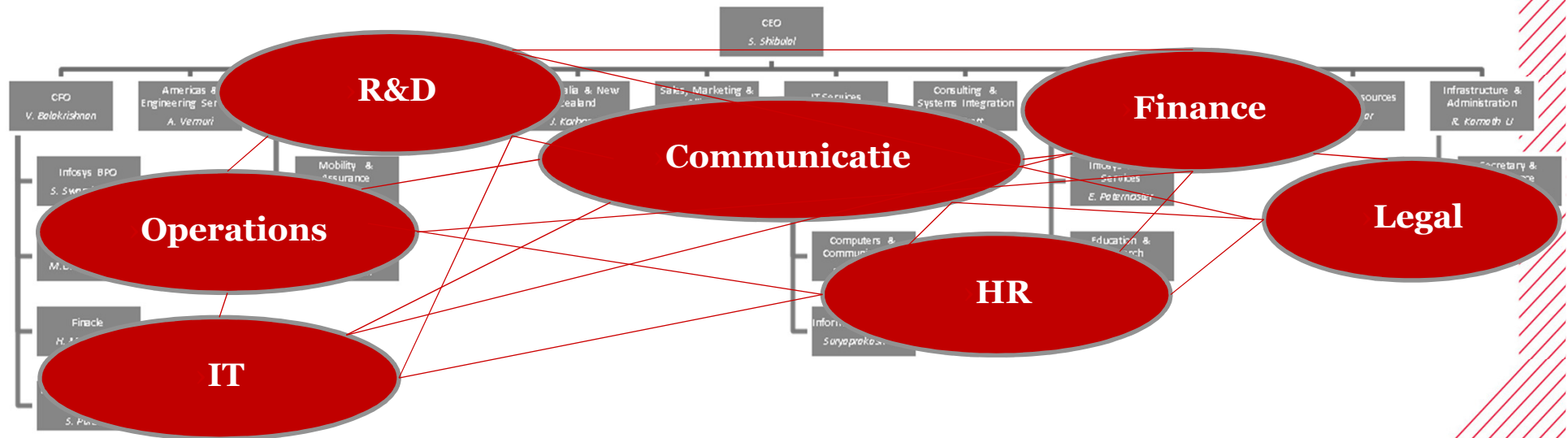
*“Je moet altijd **beginnen bij customer experience** en daar vandaan terugwerken naar de technologie, nooit andersom.”*

— Steve Jobs



Customer Experience Management eindigt niet...

Binnen de eigen afdeling, dit is wat de implementatie vaak gecompliceerd maakt



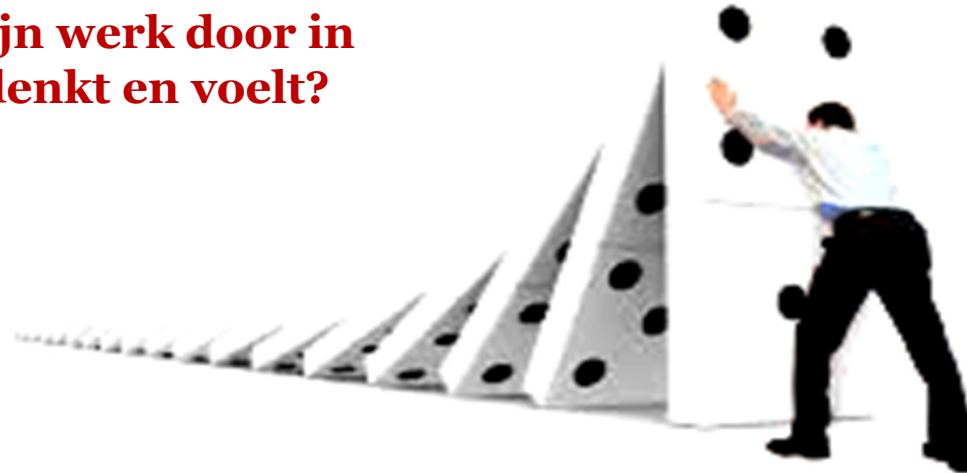


Kun jij echt het verschil maken?

Organizaties veranderen vaak met **intern gericht** op analyses, projecten, systemen, ...maar vaak ontbreekt het **externe perspectief**.

Daarom:

**Hoe werkt mijn werk door in
wat de klant denkt en voelt?**





rijksuniversiteit
groningen

faculteit economie
en bedrijfskunde

customer insights center

Waarom is Customer Experience
zo belangrijk voor bedrijven?

Omdat het waarde oplevert!

Customer Insights Center

