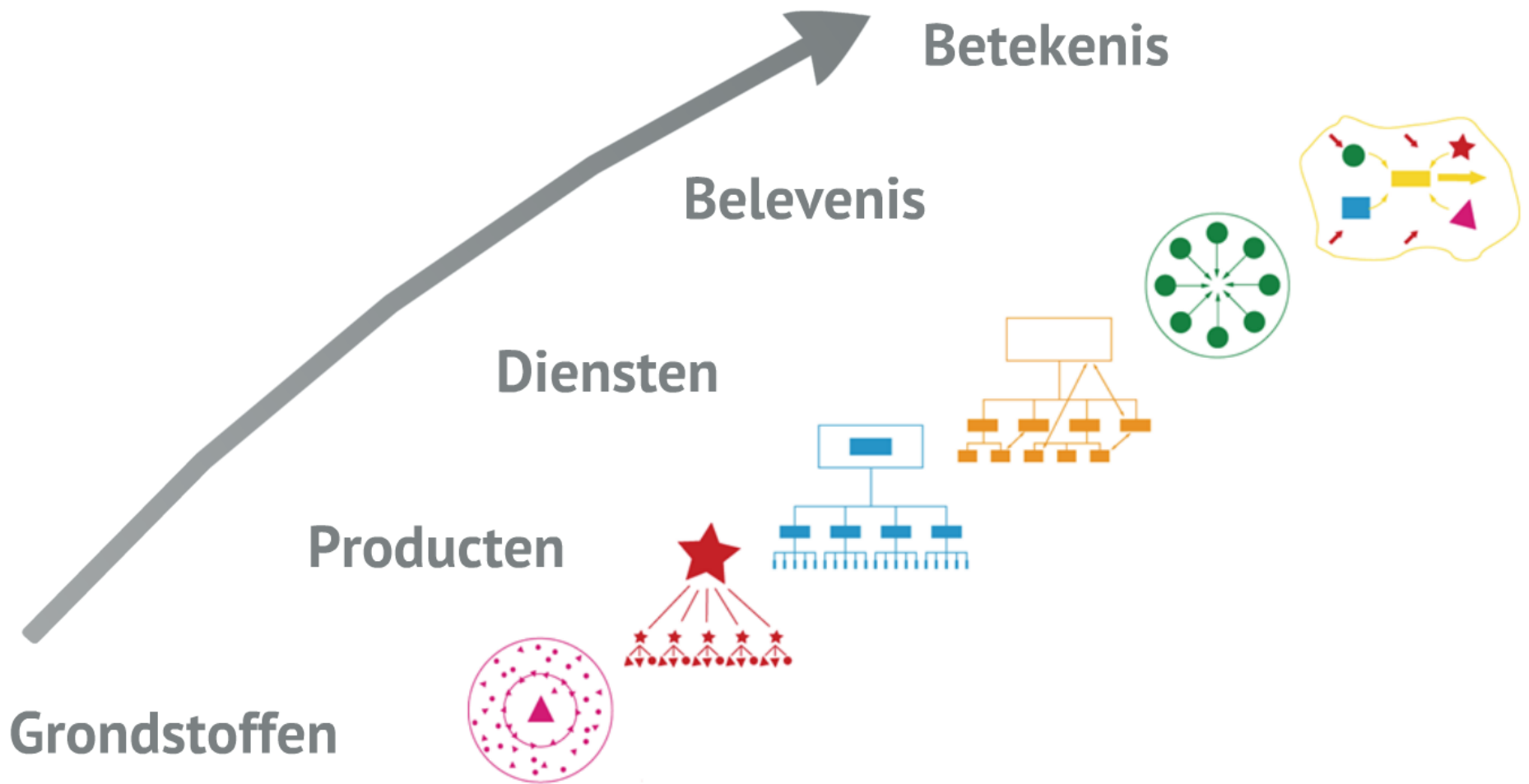


Over klantbeleving

Over klantbeleving

Waarom liggen we hier wakker van



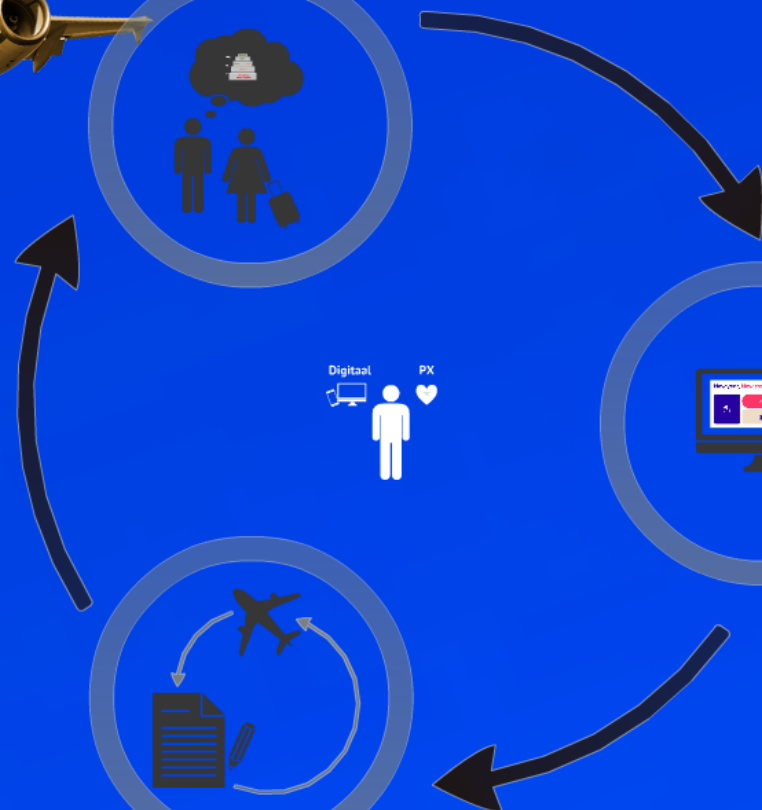
Waarom liggen we hier wakker van

+ Keuze & transparantie

- Stress

- Slechte keuzes

- Teleurstelling



Digitaal



PX





Verwijder alle redenen om niet te vliegen met Transavia



Wees memorabel en herkenbaar





Beleving

Comfort

Gemak

Gemak



Snelheid



**Veiligheid &
Betrouwbaarheid**

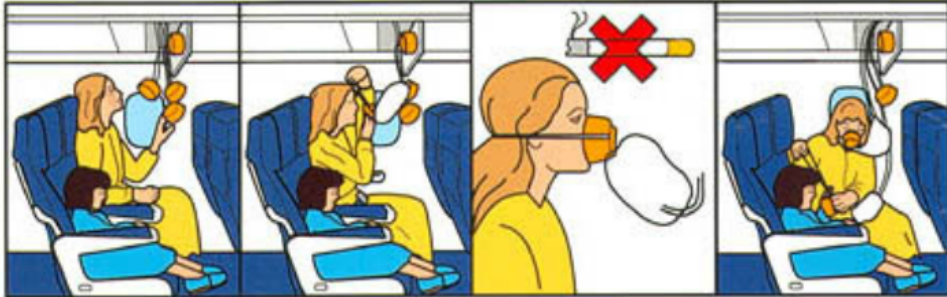
New year, **New story,** **New Transavia**



transavia



Safety On Board



Safety On Board



Ontwerp de beleving

- Emotie
- Maximaal gemak
- Consistentie
- Schaal
- Zintuigen
- Meeslepend



Ontwerp de beleving

Emotie

Maximaal gemak

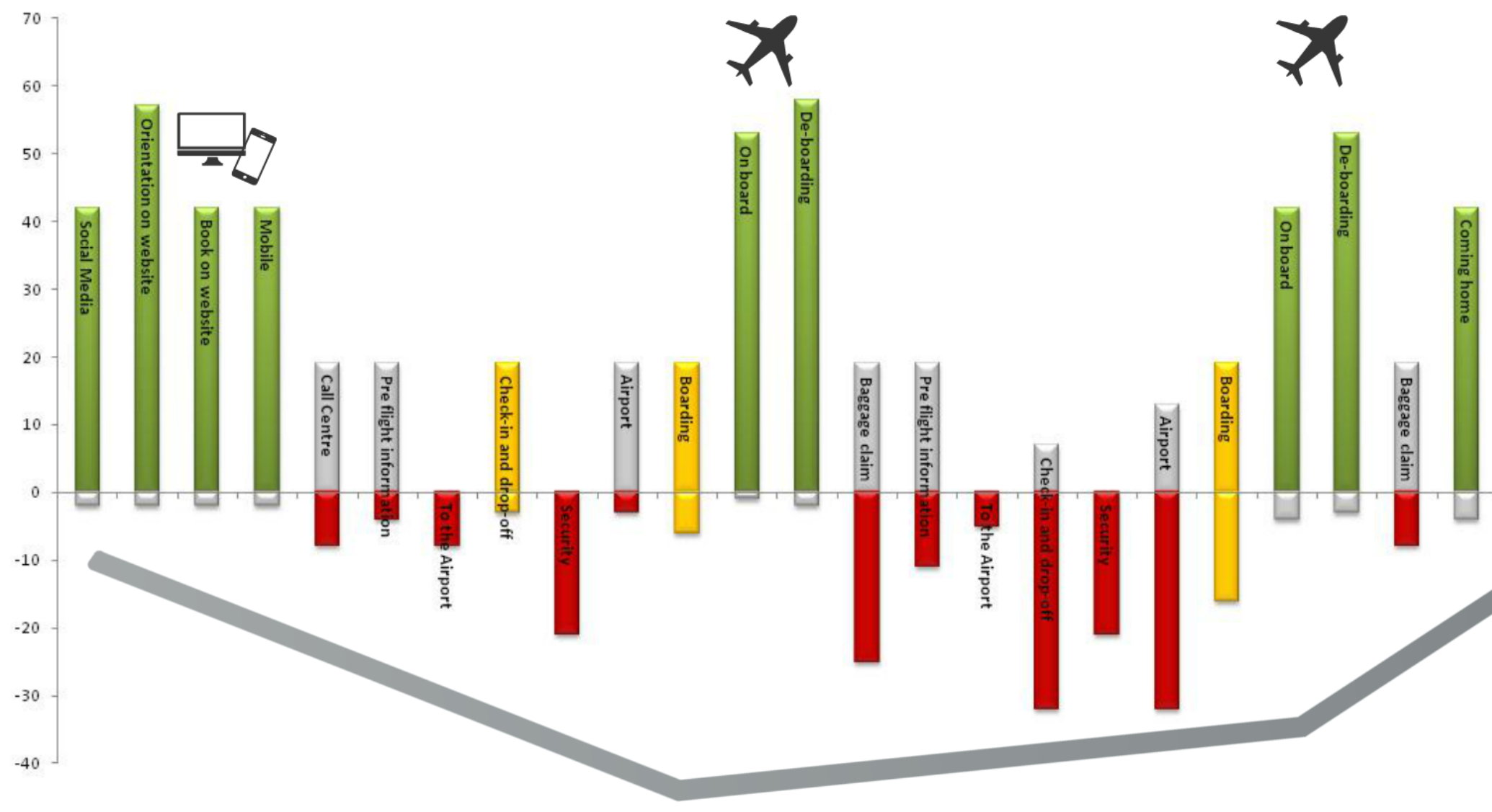
Consistentie

Schaal

Zintuigen

Meeslepend





PXI 77



1 PXI punt = 4,65 miljoen euro omzet

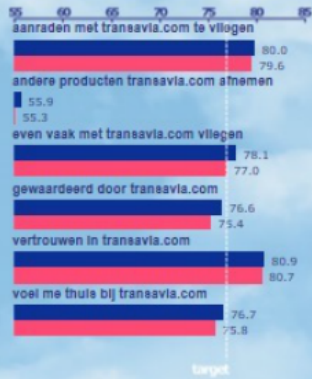




September 2016



Emotionele binding: 74.7
 +0.75



Rationele binding: 74.5
 +2.56



■ Sep - 16 ■ Aug - 16

Resultaat ontwikkeling

| Touchup | | Touchdown | |
|----------------------------------|------|-----------------------------|------|
| 😊 15. To the Airport terugvlucht | +0.9 | 🐦 19. Boarding terugvlucht | -0.2 |
| 🏠 24. Customer Care | +0.5 | 📺 08. Security heenvlucht | -0.2 |
| 📄 10. Boarding heenvlucht | +0.2 | 🇪🇺 20. On board terugvlucht | -0.2 |

Hoe doen we het per touch point?

(- =negatief, = =neutraal, + =positief)

| Touchpoint | Score | Target | Delta |
|--------------------------------|-------|--------|-------|
| Social Media | 4.1 | 4.3 | +0.16 |
| Oriëntatie op de website | 3.8 | 3.9 | +0.07 |
| Boeken op de website | 3.9 | 4.0 | -0.04 |
| Callcenter | 3.9 | 3.9 | +0.08 |
| Informatie voor de heenvlucht | 4.0 | 3.8 | +0.13 |
| Naar het vliegveld heenvlucht | 4.0 | 3.7 | +0.15 |
| De-boarding heenvlucht | 3.9 | 3.9 | +0.11 |
| Aan boord heenvlucht | 4.0 | 4.0 | +0.05 |
| Boarding heenvlucht | 3.9 | 3.9 | +0.24 |
| Vliegveld heenvlucht | 3.9 | 3.8 | +0.16 |
| Douane heenvlucht | 3.5 | 3.5 | -0.18 |
| Check-in & drop-of heenvlucht | 3.9 | 3.9 | 0.00 |
| Bagageband heenvlucht | 3.5 | 3.7 | +0.14 |
| Informatie voor de terugvlucht | 3.7 | 3.8 | -0.02 |
| Naar het vliegveld terugvlucht | 3.8 | 3.7 | +0.92 |
| Check-in & drop-of terugvlucht | 3.9 | 3.5 | +0.07 |
| Douane terugvlucht | 3.3 | 3.4 | -0.04 |
| Vliegveld terugvlucht | 3.4 | 3.5 | -0.01 |
| Customer Care | 3.0 | - | +0.52 |
| Thuiskomen | 3.9 | 3.9 | +0.08 |
| Bagageband terugvlucht | 3.4 | 3.7 | -0.07 |
| De-boarding terugvlucht | 3.9 | 3.8 | +0.08 |
| Aan boord terugvlucht | 3.7 | 4.0 | -0.17 |
| Boarding terugvlucht | 3.5 | 3.7 | -0.22 |

passagiers vlucht
 vliegtuig
 vriendelijk mijn voor door
 over niet maar
 werd niet snel bagage
 transavia naar geen goed ging
 reis waren zijn verlied
 duidelijk vliegveld

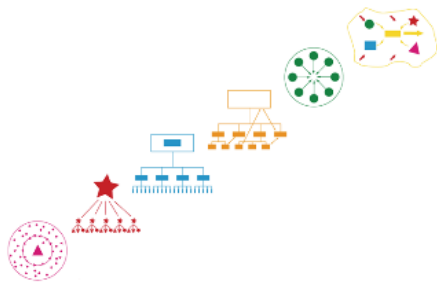
vliegtuig gate
 boarden naar worden
 waar waren maar bagage
 wachten zijn niet snel vind
 doorvoor mijn lang moeten
 werd mijn passagiers goed
 minuten geen



Houding



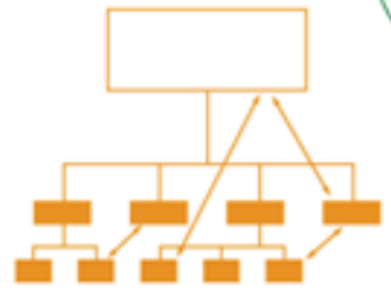
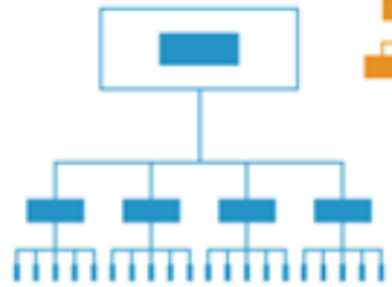
Gedrag



Cultuur



Systemen en processen



Houding



Gedrag



Cultuur



Systemen en processen





De moraal