



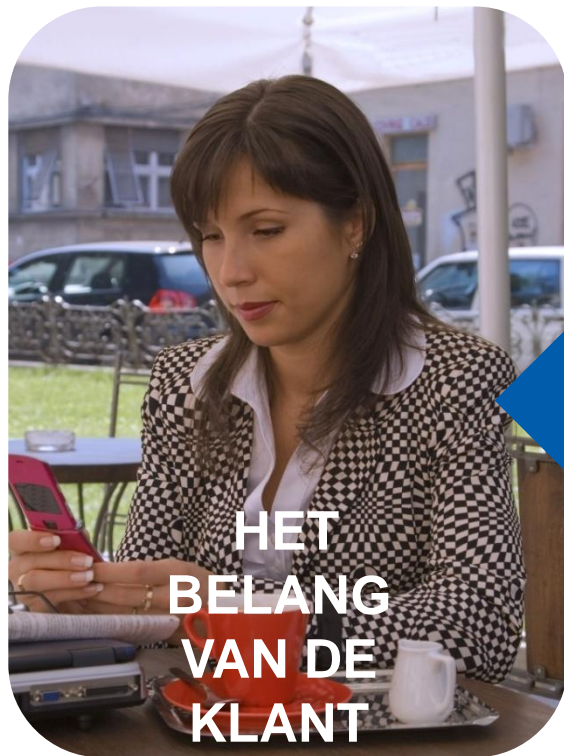
Inspiration 26 juni 2012

# Customer Journey Mapping

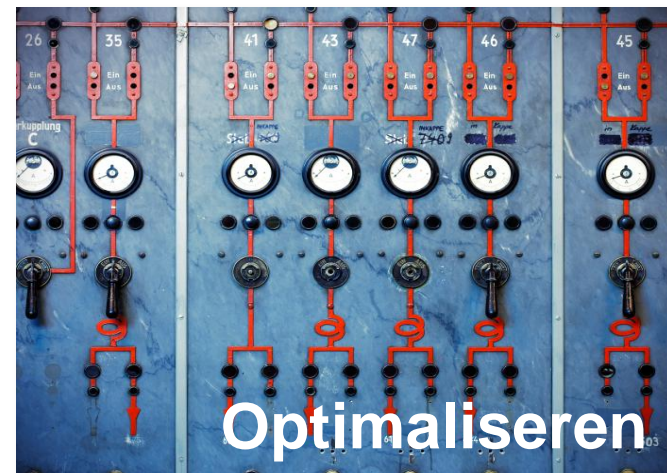
Kathy van de Laar

Partner, EarlyBridge

# Krachtige hulpmiddel

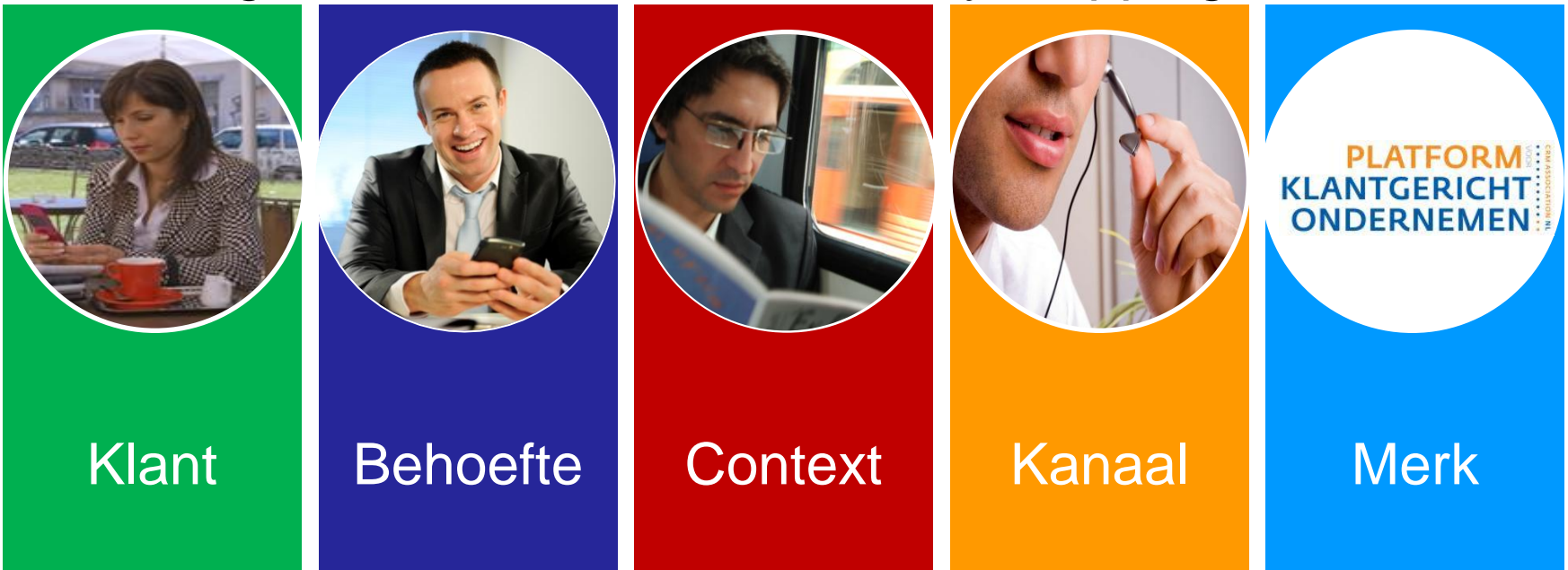


# Vier kwadranten



# Structuur

## 5 building blocks in Customer Journey Mapping



# Randstad

**Inspireren**

*Samen inzicht krijgen*

**Mobiliseren**



**randstad**

good to know you

*Samen keuzes maken*

**Ontwikkelen**

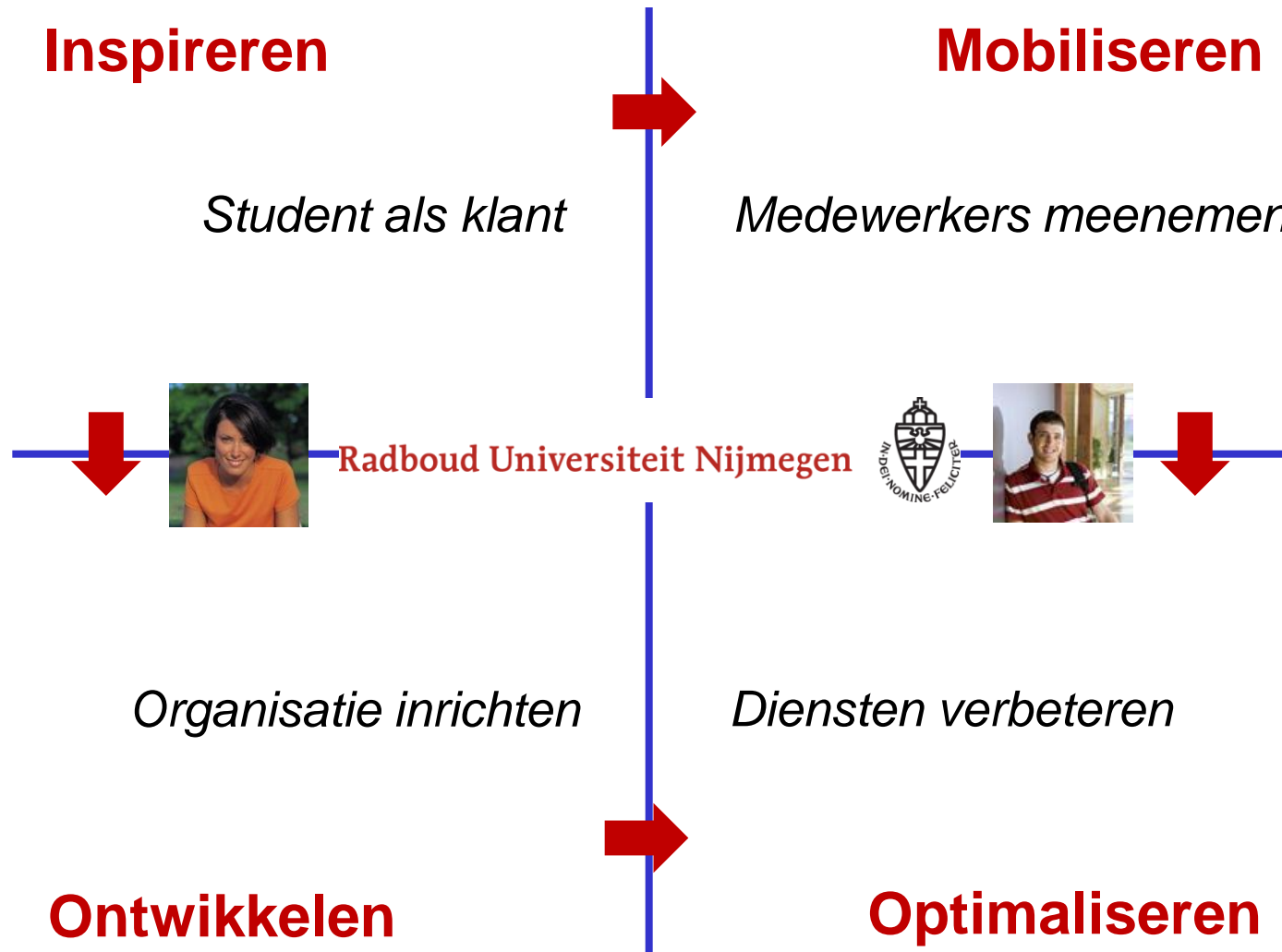


**Optimaliseren**

**direct contact**  
met een consultant  
van Randstad  
Professionals



# Radboud Universiteit



# UWV

Inspireren

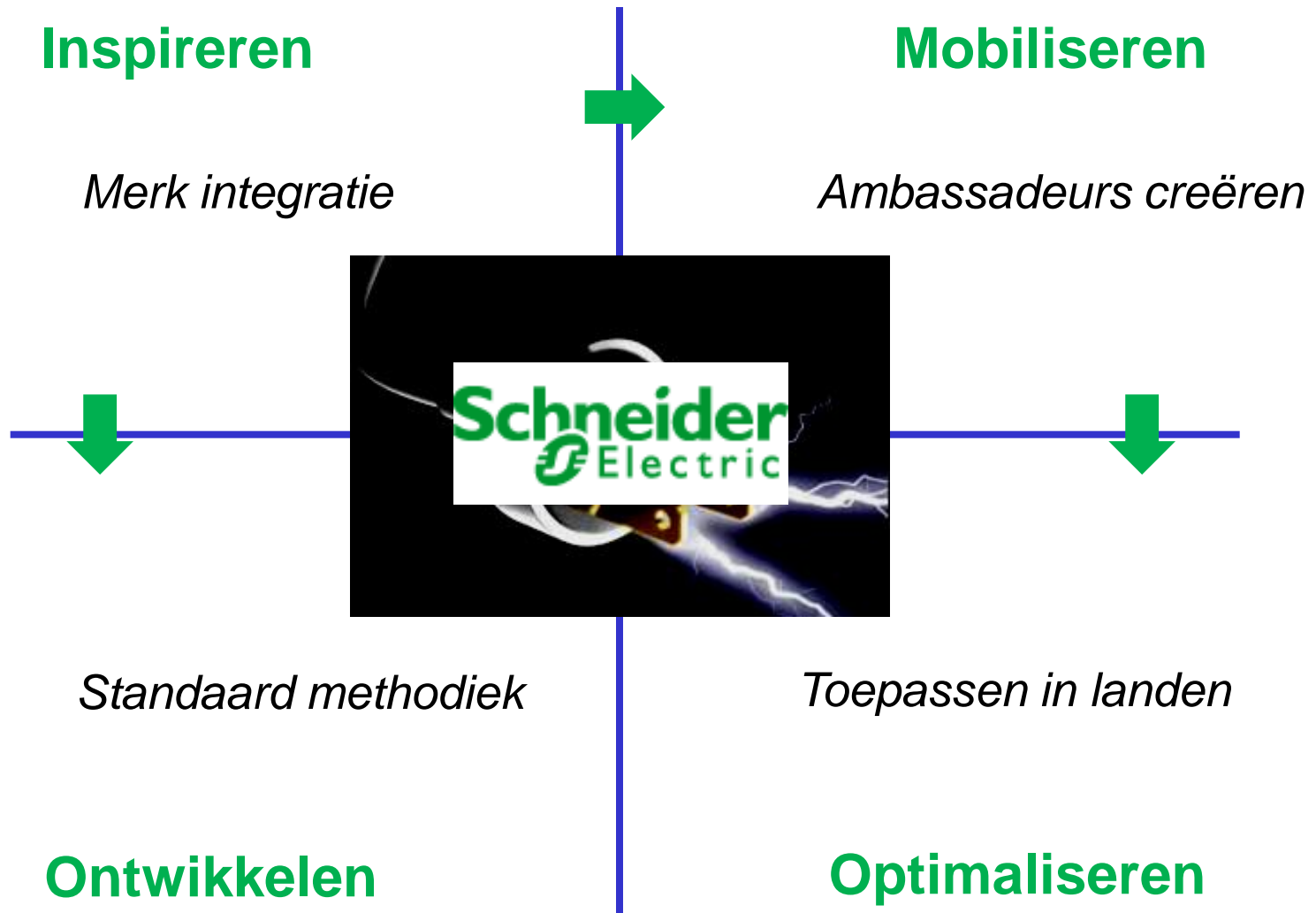
Mobiliseren

*Processen beter aansluiten*



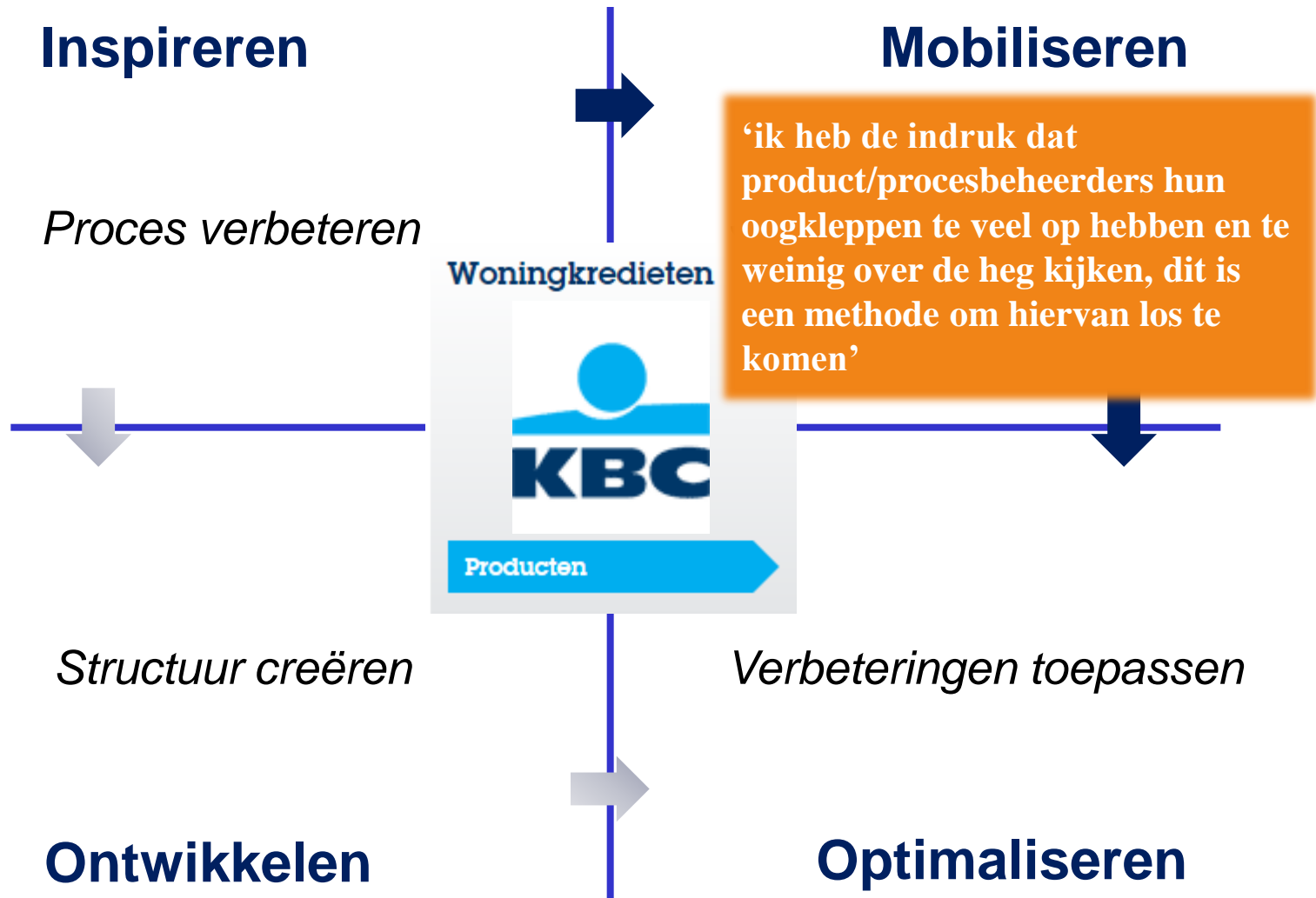
Ontwikkelen

# Schneider Electric





# KBC Bank



# Ziggo

**Inspireren**

*Propositie verbeteren*

**Mobiliseren**



*Nieuwe doelgroep aansluiten*

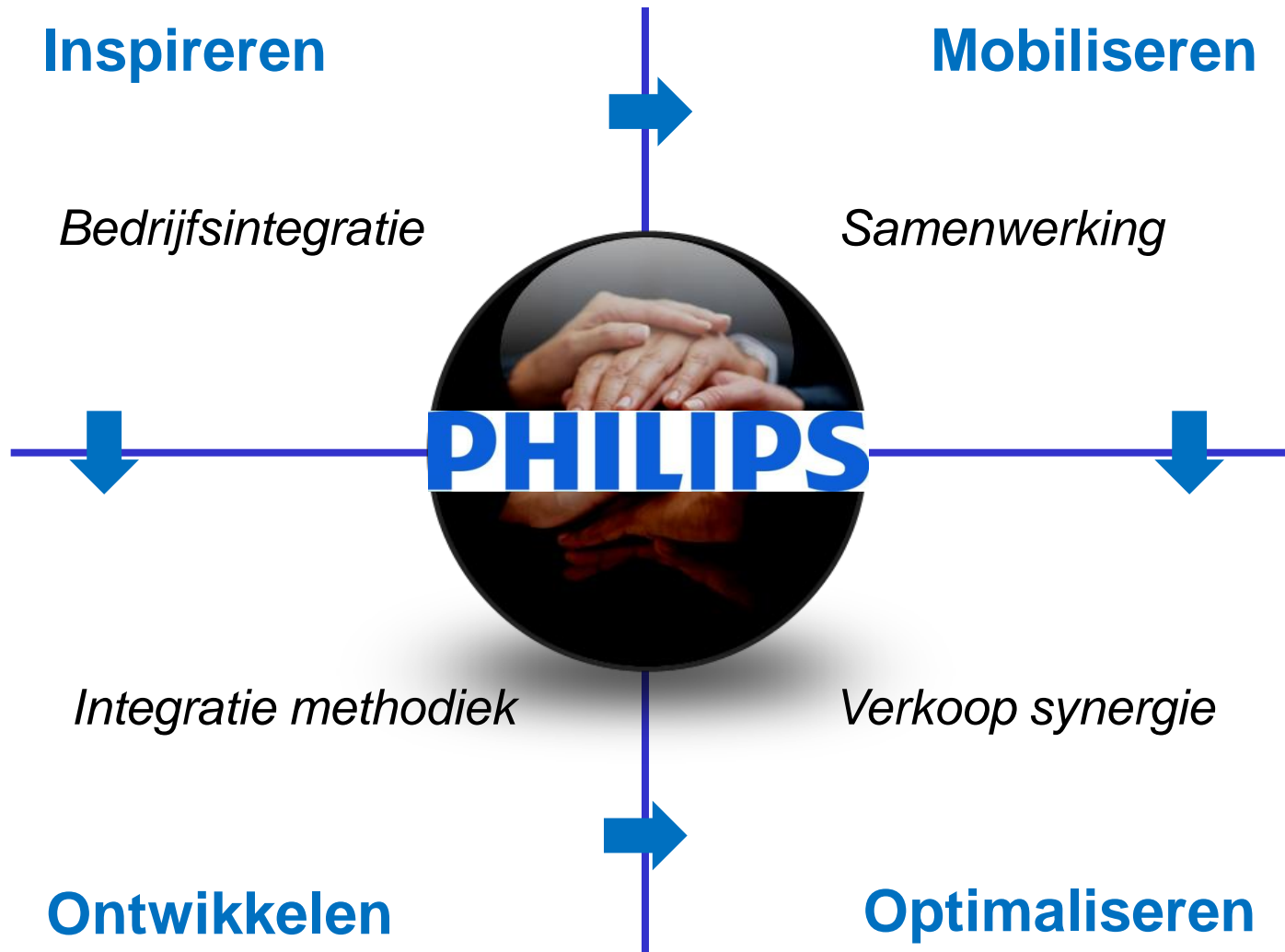
*Veranderplan uitvoeren*

**Ontwikkelen**



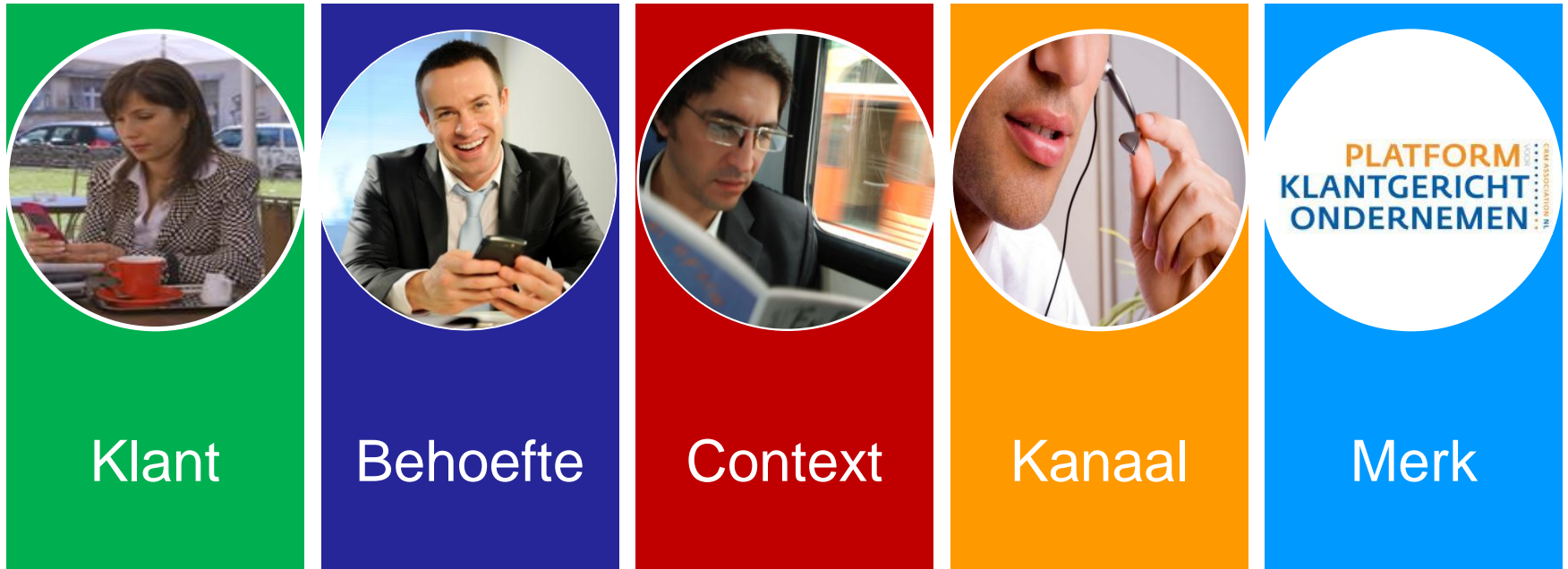
**Optimaliseren**

# Philips



# Handvatten

- Gebruik de building blocks voor het aanbrengen van structuur.



- De aanpak die je gebruikt is sterk afhankelijk van je doel.
- De vorm van de journey is minder belangrijk dan de uitkomst.

Bedankt voor uw aandacht!

[kathy@earlybridge.com](mailto:kathy@earlybridge.com)