

Inzet zintuiglijke instrumenten om het wachten te veraangename

Platform voor Klantgericht Ondernemen, 7 september 2017



New Thinking

Concept- en Businessdevelopment op maat!

## Een introductie: Lysander van der Sluis



# Een klein beetje theorie

## 7 P's • Boomer and Bitner



Read more: [www.toolshero.com](http://www.toolshero.com)

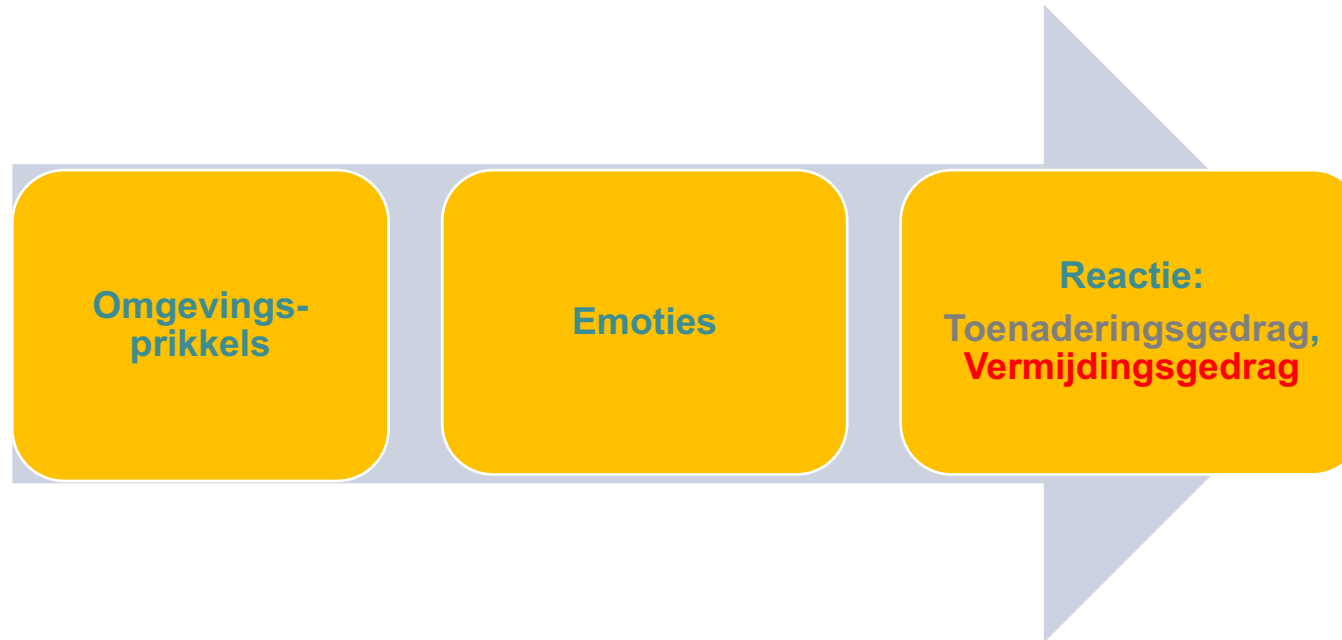
NEW UPDATES



# Omgevingspsychologie

## Stimulus-Organisme-Respons Model

*(Russell & Mehrabian, 1974):*





# Wachten..... 5 minuten voelt als 15!







ing

nning:  
aal

ing:

ot deur:

vat  
fd wordt



New Thinking  
Concept- en Businessdevelopment op maat!

Je kunt ook de perceptie van het wachten  
veranderen!



**RET**

**New Thinking**  
Concept- en Businessdevelopment op maat!



# Maar... wensen en behoeften van reizigers verschillen naar plaats en tijd!



‘Lust-reizigers’ reizen meestal in het dal



# 'Must-reizigers' ervaren in de spits al heel veel prikkels!



New Thinking

Concept- en Businessdevelopment op maat!

# Uitgangspunten voor een programma met zintuiglijke instrumenten

- Meten = weten
- Meerdere instrumenten
- Verschillend naar plaats en tijd
- Link met stad/omgeving
- Pilot Rotterdam Centraal

# Muziek



Geur



**RET**

New Thinking

Concept- en Businessdevelopment op maat!



# Aankleding



New Thinking

Concept- en Businessdevelopment op maat!

# Verlichting



New Thinking

Concept- en Businessdevelopment op maat!



# Resultaten pilot Rotterdam Central Station

	N	sep-15	aug-14	verschil
Frequentie	253			
Uw algemene oordeel over het perron waar u wacht	233	7,63	7,68	-0,05
Uw algemene oordeel over dit station	230	7,72	7,73	-0,01
Ik heb een goed overzicht op dit station	259	8,5	8,35	0,13
Ik voel me veilig op dit station	259	9,1	8,67	0,43
Ik ervaar de verlichting op dit station als prettig	258	9,1	8,74	0,32
Ik ervaar dit station als schoon	258	8,5	8,20	0,30
Ik vind dit station fris ruiken	258	7,4	7,53	-0,18
Ik ervaar het wachten op dit station als aangenaam	258	7,8	7,02	0,77
Ik ervaar dat er genoeg ruimte is op dit perron	258	9,1	8,89	0,20
Ik kan op dit station ongehinderd de metro bereiken	258	8,9	8,63	0,24
Ik ervaar dit station als sfeervol	255	7,3	6,73	0,56
Ik vind dat dit station een warme uitstraling heeft	254	6,8	6,51	0,28
Ik vind dat het station er verzorgd uitziet	258	8,6	8,00	0,56
Ik vind dit station kleurrijk	257	8,7	7,68	0,98
Ik ervaar dit station als druk motief	258 259	5,5	5,44	
Weer_cijfer	250	5,78	7,12	



New Thinking

Concept- en Businessdevelopment op maat!



## Expansie

- 10-15 stations
- Muziek, geur, aankleding
- Maar ook live entertainment
- en aansluiten op evenementen in de stad; enkele voorbeelden



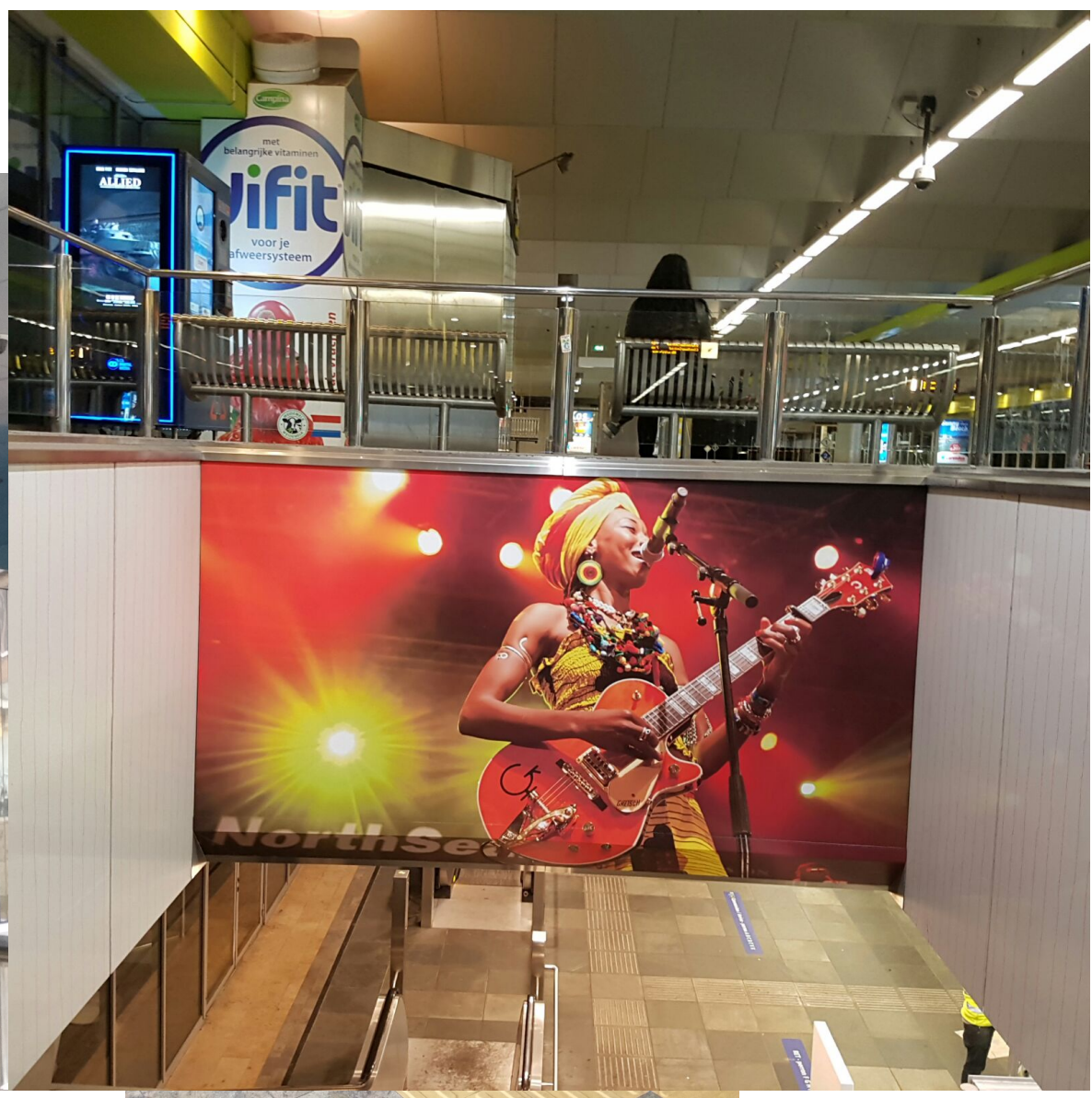
## Voorbeelden van 'Link met de stad'

- Rotterdam Marathon
  - 7 stations
  - 900.000 bezoekers
  - Gezond bewegen
  - Internal branding
- <https://youtu.be/ZRavslOr-28>





# Station Blijdorp en Zuidplein



New Thinking

Concept- en Businessdevelopment op maat!



# De Pianotrap



New Thinking

Concept- en Businessdevelopment op maat!

## Hoek van Holland Strand



**RET**

New Thinking

Concept- en Businessdevelopment op maat!



## Wat heeft het de programma de RET gebracht?

Al 7 jaar beste vervoerder van de 4 grote steden!

RET (totaal): 7,56 (2014)  7,7 (2016)

RET Metro: 7,48 (2014)  7,7 (2016)

Zintuiglijke instrumenten kunnen een heel krachtig instrument zijn, om via onbewuste prikkeling van het brein, de customer experience te beïnvloeden!



New Thinking

Concept- en Businessdevelopment op maat!

[Lysander@newthinking.co.nl](mailto:Lysander@newthinking.co.nl)

06-52421556



New Thinking

Concept- en Businessdevelopment op maat!