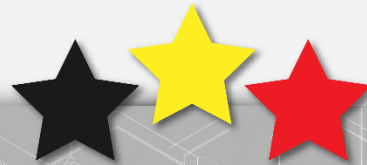


- inspiratiesessie -



De ROI van Customer Experience Management





dit is mijn foto



wij zijn vriendjes sinds *Vandaag*

ik woon *In Haren*

telefoon *06 144 32 484*

mijn verjaardag *26 augustus '82*

ik ben *best* oud

ik zit op de *De belevings* school

in groep *13*



Deze tekening heb ik voor jou ingekleurd

kleur haar *Afnemend bruin*

kleur ogen *Blauw*

lekkerste snoep *Verrassingsei*

favoriete eten *BP*

ik houd niet van *Ruzie enzo*

lievelingsdier *Hond*

favoriete popster *Coldplay*

favoriete sport *Voetbal (passief)*

het leukste om te doen vind ik

Werken en gek doen met Julia en Emma

wij moeten samen nog eens

Wij moeten helemaal niks!

later wil ik *Een leuke zaakvoerder* worden

we hebben het hardst gelachen toen

ik je een verhaaltje voorlas

het leukste wat we beleefd hebben is

Dat we samen een event

bijwoonden op een mooie

locatie.





Te veel managers zijn verantwoordelijk voor het touch point, te weinig voor de journey



Store Support – *Groei in klantbeleving*



LID VAN PLATFORM
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN

MSPA® MOA

ESOMAR
member

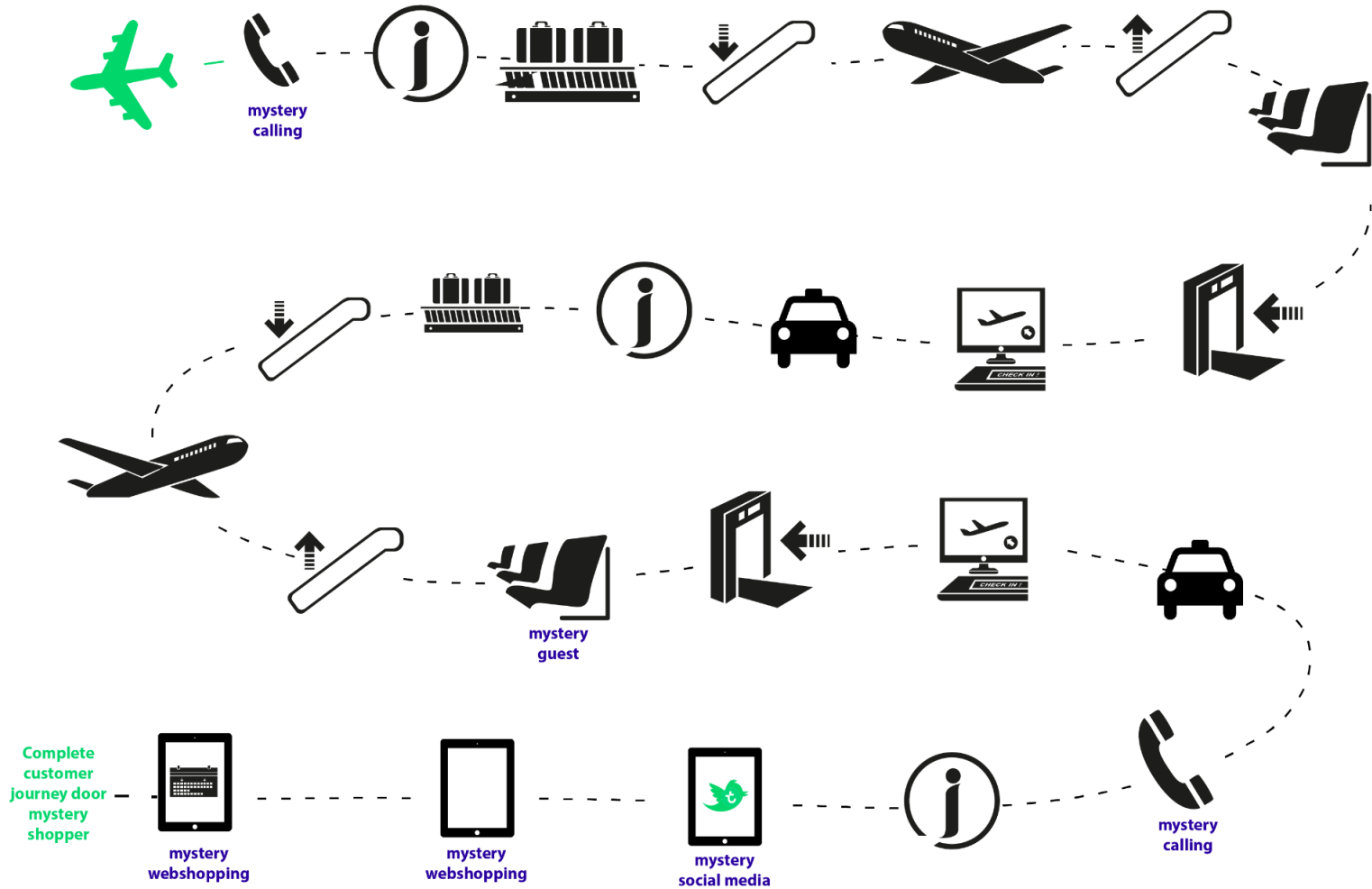






A glowing yellow lightbulb is the central focus, with a bright red circle overlaid on its upper half. Inside the red circle, the word "PANIC!" is written in white, bold, sans-serif capital letters. The lightbulb is surrounded by a line of black paper figures holding hands, forming a circle around the base of the bulb. The background is dark, and the lightbulb's glow illuminates the scene, creating a warm, golden-yellow light. The paper figures are arranged in a line, with some appearing slightly faded or translucent in the background, suggesting a larger group of people. The overall composition is centered and balanced, with the lightbulb and the word "PANIC!" being the most prominent elements.

PANIC!





Mobile Research Crew



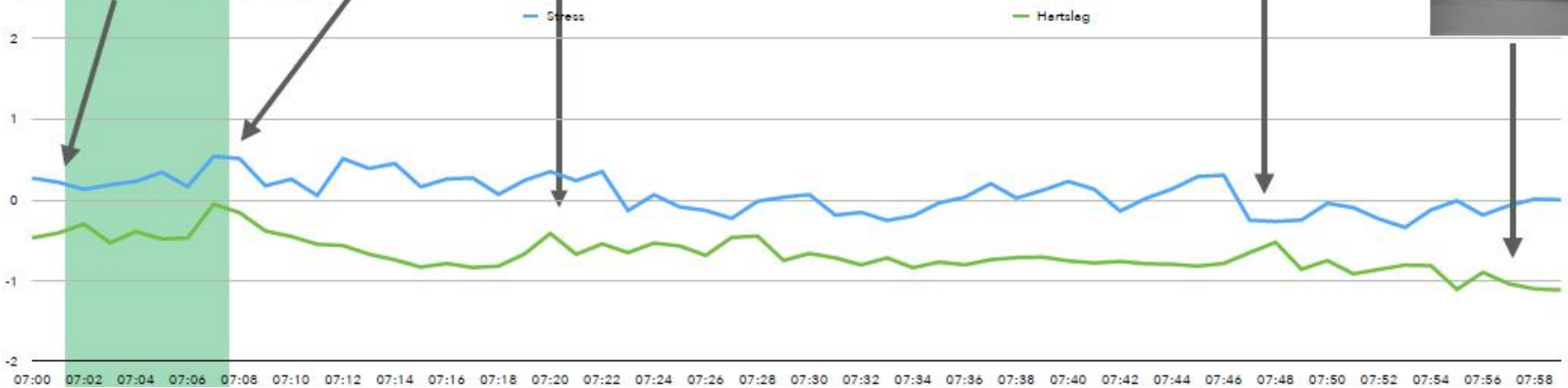


BRAINGINEERS
consumer insights



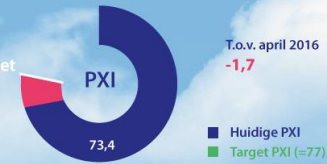
07:00 - 08:00

“Vertraging”





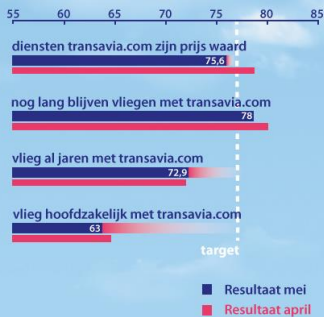
Passenger Experience Index
 Hoe doen we het als geheel?



Emotionele binding:



Rationele binding:



Resultaat ontwikkeling

Touchup	Touchdown
Informatie voor de terugvlucht +0,1 Vliegveld terugvlucht +0,1 Aan boord terugvlucht +0,1	Bagageband heenvlucht -0,8 Informatie voor de terugvlucht -0,7 Aan boord terugvlucht -0,5

Hoe doen we het per touchpoint?

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

Touchpoint	Score	Target
Social Media	3,6	(target 4,3)
Oriëntatie op de website	3,8	(target 3,9)
Boeken op de website	3,8	(target 4,0)
Callcenter	3,6	(target 3,9)
Informatie voor de heenvlucht	3,8	(target 3,8)
Naar het vliegveld heenvlucht	4,0	(target 3,7)
De-boarding heenvlucht	3,6	(target 3,9)
Aan boord heenvlucht	3,8	(target 4,1)
Boarding heenvlucht	3,7	(target 3,9)
Vliegveld heenvlucht	3,6	(target 3,8)
Security heenvlucht	3,5	(target 3,5)
Check-in & drop-off heenvlucht	3,8	(target 3,9)
Bagageband heenvlucht	3,5	(target 3,7)
Informatie voor de terugvlucht	3,7	(target 3,8)
Naar het vliegveld terugvlucht	3,4	(target 3,7)
Check-in & drop-off terugvlucht	3,7	(target 3,5)
Security terugvlucht	3,3	(target 3,4)
Vliegveld terugvlucht	3,6	(target 3,5)
Customer Care	2,9	(target 3,7)
Thuiskomen	3,7	(target 3,9)
Bagageband terugvlucht	3,4	(target 3,7)
De-boarding terugvlucht	3,6	(target 3,8)
Aan boord terugvlucht	3,8	(target 4,0)
Boarding terugvlucht	3,4	(target 3,7)

Opmerkingen van de Mobile Research Crew

- + Ik vond het fijn dat ik via internet kon inchecken en dat ik mijn ruimbagage kon wijzigen en direct kon betalen. Het gaf me een gerust gevoel dat ik alles al van tevoren kon regelen.
- + De informatie die ik ontvang voorafgaand aan de vlucht is duidelijk. Ik sta iedere keer weer versteld van het gemak waarmee kan worden ingecheckt. De link in de e-mail werkt perfect en het is binnen een paar klikken geregeld, dit is geweldig.
- + De ruimte achter de douane was fantastisch. Ik heb heerlijk gegeten en kon bij een aantal winkels goed shoppen. Er is genoeg plek om te zitten en alles ziet er verzorgd en schoon uit, inclusief de toiletten.

- Ik vond het te ver lopen naar de aankomsthal en het duurde een half uur voordat ik bij mijn koffer was bij de baggage claim. Daarnaast zou het personeel het uitstappen moeten coördineren.
- Bij de bagageband stond dat de koffers op band 2 zouden aankomen. Hier stond ook de bestemming Ibiza op. Later bleek dat de koffers op band 1 aankwamen, hier stond als bestemming Mallorca op. Dit schepte enige verwarring, aangezien ik wel mijn koffer herkende.
- Er waren niet zo veel zitplaatsen in de wachtruimte, ik zag veel mensen zoeken naar een plekje.



- TIP Het vliegveld zou moeten aangeven op borden hoe lang het duurt voordat de bagage op de band zal verschijnen.
- TIP Doordat de bagagekar te vol werd geladen beschadigden enkele koffers. In mijn koffer zit nu een flinke scheur, waardoor de koffer niet meer kan gebruiken. De bagagekar zou dus nooit zo vol moeten worden geladen.
- TIP Het is onprettig om staand te wachten, er zouden daarom meer zitplekken gecreëerd mogen worden.

Passenger Experience Index - Hoe doen we het als geheel?



Mobile Research Crew



Ontwikkeling

Infographic



Touchpoints met een negatieve invloed op de PXI

Aan boord
heenvlucht



3,8 (target 4,1)
-0,1

Aan boord
terugvlucht



3,8 (target 4,0)
-0,1

Check-in & drop-off
heenvlucht



3,8 (target 3,9)
-0,1



Touchpoints met een positieve invloed op de PXI

Boeken op
de website



4,0 (target 4,0)
-

Vliegveld
heenvlucht



4,5 (target 3,8)
+0,5

Bagageband
heenvlucht



3,9 (target 3,7)
+0,3

Quick links:

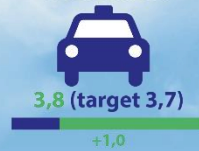
- [PXI ontwikkeling](#)
- [Journey in touchpoints](#)
- [Emotionele binding](#)
- [Rationele binding](#)
- [Mobile Research Crew](#)
- [Wordclouds](#)
- [Mediafiles](#)

Links om
verder te
kijken.

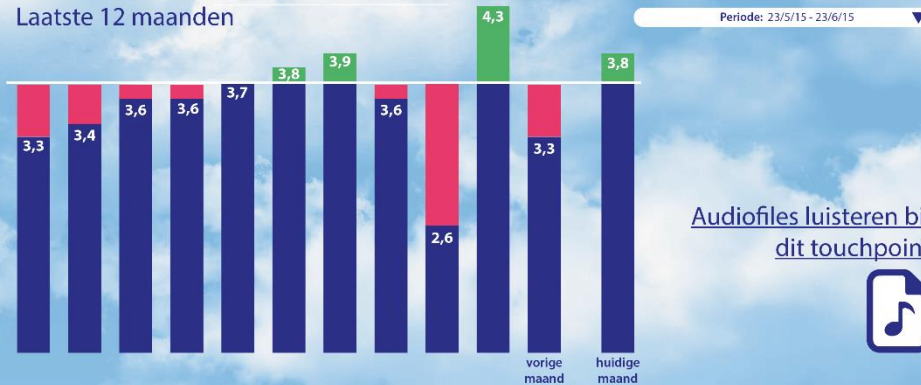
Naar het vliegveld heenvlucht - verdieping & ontwikkeling



Naar het vliegveld heenvlucht



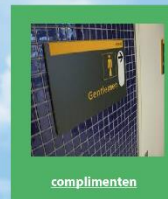
Laatste 12 maanden



[Audiofiles luisteren bij dit touchpoint](#)



Foto's



Quotes Mobile Research Crew

23-5-2015 Schiphol Ik heb de bus genomen vanaf P3 lang parkeren Schiphol. Het parkeerterrein is onoverzichtelijk en daardoor lastig om een plekje te vinden. Dit heeft de nodige minuten gekost. De bus stond wel gelijk klaar en er was voldoende ruimte in de bus. Bij aankomst bij de terminal werd ik voor een gesloten deur afgezet.

1-6-2015 Schiphol Voldoende toiletten aanwezig, die schoon waren. Goed bereikbaar. Voldoende eetgelegenheden en winkeltjes. Alleen vond ik het jammer dat er maar 30 minuten gratis wifi beschikbaar was, waarvoor je je eerst moest aanmelden en een video voor moest bekijken.

10-6-2015 Schiphol Het vliegveld is schoon en voor een relatief klein vliegveld zijn bovenverwachting veel winkels aanwezig.

23-5-2015 Schiphol Ik heb de bus genomen vanaf P3 lang parkeren Schiphol. Het parkeerterrein is onoverzichtelijk en daardoor lastig om een plekje te vinden. Dit heeft de nodige minuten gekost. De bus stond wel gelijk klaar en er was voldoende ruimte in de bus. Bij aankomst bij de terminal werd ik voor een gesloten deur afgezet.

1-6-2015 Schiphol Voldoende toiletten aanwezig, die schoon waren. Goed bereikbaar. Voldoende eetgelegenheden en winkeltjes. Alleen vond ik het jammer dat er maar 30 minuten gratis wifi beschikbaar was, waarvoor je je eerst moest aanmelden en een video voor moest bekijken.

10-6-2015 Schiphol Het vliegveld is schoon en voor een relatief klein vliegveld zijn bovenverwachting veel winkels aanwezig.

Foto's opgesplitst:
positief en
negatief

Media - beeld en geluid



Foto's



17-9-2015 Amsterdam-Nice
-compliment -
"Aardelijke beseenswijzing op schiphol"



- Periode:
- Vertrekbestemming:
- Aankomstbestemming:
- Vluchtnummer:
- Type bijzonderheid:



Audio

- | | | | | |
|--|--|--|------------------------------|----------------|
| | | | 17-9-2015 16:00 uur 2:01 min | Amsterdam-Nice |
| | | | 17-9-2015 16:00 uur 2:01 min | Amsterdam-Nice |
| | | | 17-9-2015 16:00 uur 2:01 min | Amsterdam-Nice |
| | | | 17-9-2015 16:00 uur 2:01 min | Amsterdam-Nice |
| | | | 17-9-2015 16:00 uur 2:01 min | Amsterdam-Nice |
| | | | 17-9-2015 16:00 uur 2:01 min | Amsterdam-Nice |

Audio
selectie

Slideshow



FASTEN YOUR SEATBELTS FOR 2017



Daan Noordeloos

Circle Lead Organizational Development

Wat we doen.

PEBex is een leerplatform voor het ontwikkelen en implementeren van een "evidence based" standaard binnen customer experience management. Zo helpen we organisaties bij het realiseren van hun klantdoelen.



- **Presentatie**
Een vliegende start met een PEBtalk



- **Workshop**
Een verdieping met een workshop



- **GROWTH Programma**
Volledige ondersteuning met het GROWTH programma



- **GROWTH Inhouse**
Volledige ondersteuning met het GROWTH programma binnen je bedrijf, voor je bedrijf.

Meer weten?

Ben je benieuwd hoe dit concreet iets kan betekenen voor jouw organisatie? Kijk op www.pebex.nl of neem direct contact met ons op via info@pebex.nl

