

Hoe lees ik een huidige klantreis?



Huidige klantreis

Een (samenvatting van een) processuele beschrijving van alle huidige interacties die de klant of eindgebruiker met een dienst heeft. Elke persona heeft een klantreis die is afgestemd op zijn / haar beleving van de dienstverlening.



Fasering

Een fase is een cluster van activiteiten die de persona doorleefd. Een reeks fases resulteert in een klantreis.



Uitleg fasering

Een korte uitleg van de fase, met een samenvatting wat er in die fase gebeurt.



Moment van de waarheid

Een Moment van de waarheid (blauwe ster) is een essentieel moment binnen de klantreis met een sterke invloed op (de perceptie van) de totaalbeleving. Een Moment van de waarheid is strategisch belangrijk en uitermate geschikt om een positieve (emotionele en functionele) beleving te creëren.



Belevingscurve

De belevingscurve is een visuele beschrijving van de klantbeleving, waarbij wordt aangegeven of de beleving positief, neutraal of negatief is. Deze curve wordt opgesteld aan de hand van de 'emotionele optelsom' van de activiteiten, pijnen en winsten. Meer uitleg bij de curve is aangegeven in een wit ballonnetje.



Klantpijnen

Aspecten van de dienstverlening die een negatief effect op de beleving hebben.



Klantwinsten

Aspecten van de dienstverlening die een positief effect op de beleving hebben.

Usecase van de persona

Een korte beschrijving van de usecase die de persona doormaakt.

