

De Toets

een idee verrijken

Uitgewerkte oplossingen om een idee beter te laten aansluiten.

Wat het is

Diepte-interviews, observaties en/of concept test voor feedback van klanten op een nieuw idee, functionaliteit of concept met directe verbeteringskansen.

Uitkomst

Concrete ideeën om het product of de dienst nog beter aan te sluiten op de klantbehoeften.

Toolbox

- Concept Test
- Usability Research
- Expert Review
- Journey Mapping
- Diepte-interviews
- Customer Groups ©



de Bijenkorf

4 weken

E-commerce in de winkels

Hoe benut je de webshop voor een betere ervaring op de winkelvloer?

De webshop in de winkel brengen biedt veel kansen voor extra omzet, groter assortiment en kostenreductie. Maar dit werkt alleen als alles klopt: positionering op de afdeling, het verkoopproces, een aangepaste interface en medewerkers die het omarmen.

Tools

- Expert Review
- Usability Research
- 'Real Life' Check



de Bijenkorf

Leef de klant!

klantgerichte teams

Met Masterclasses en klantsafari's leren teams vaardigheden om klantgericht te werken en het klantperspectief centraal te stellen.

Wat het is

Excursies om zelf te ervaren wat de klant ervaart, tools om het klantperspectief te kunnen zien en interactieve sessies rondom de customer journey.

Uitkomst

- Vaardigheden om klantgericht te werken
- Motivatie en inspiratie om aan de slag te gaan

Toolbox

- 'Real Life' Check ©
- Be the Customer ©
- Journey Mapping
- Klantsafari
- Customer Panel
- Masterclasses



ING online team

1 week

Customer journey sessie

Hoe kunnen wij het klantperspectief als inspiratie laten dienen in het dagelijkse werk van het team?

Door met hen de customer journey in kaart te brengen en hen zelf als klant met de helpdesk te laten bellen. Hierdoor ervaren zij zelf hoe het is om klant van ING te zijn en is een actielijst voor verbeteringen snel gemaakt.

Tools

- Be the Customer
- Journey Mapping
- Masterclass

