

'Disrupt' jezelf oog voor de toekomst

Een inspirerende visie voor de dienstverlening en de weg ernaartoe.

Wat het is

Een proces om in drie stappen tot een visie te komen:

- Begrijpen wie de klanten van de toekomst zijn en wat zij willen
- Een creatieve invulling van die toekomst, samen met klanten
- De visie samenbrengen, toetsen en waar nodig aanpassen

Uitkomst

- Beeld van de klant van de toekomst
- Definitie en visualisatie van de klantvisie voor de komende jaren
- Roadmap voor implementatie

Toolbox

- Expert Review
- Co-creation Lab
- Concept Test
- Journey Mapping
- Customer Groups ©



KLM

10 weken

Digitale dialoog

De vraag van KLM: Hoe kunnen we onze klanten digitaal waardevol ondersteunen bij hun reizen?

Klanten willen een persoonlijke ervaring die 'met de klant mee reist' en weet wat nodig is – nog voordat zij het zelf weten. Voor zakelijke reizigers is dit uiteraard anders dan voor vakantiereizigers, die bijvoorbeeld opzoek zijn naar 'voorpreset'. De visie laat zien wat de dienstverlening in 'alle' customer journeys kan bieden.

Tools

- Co-creation Labs met zakelijke- en vrije tijds reizigers, Nederlands en internationaal
- Concept Test - a.h.v. ontwikkelde concepten



Gemeente Den Haag

5 weken

Armoedebestrijding 2.0

De vraag van de gemeente: Hoe doorbreken we de cyclus van armoede en stimuleren we gezinnen om actief te zijn in de buurt?

Na diepgaand onderzoek naar de behoeften van zowel gezinnen in de bijstand als van de betrokken consulenten ontwierpen we een volledige nieuwe aanpak met de motivatie van de ouders als uitgangspunt. Consulenten gebruiken nu handige materialen om met ouders in gesprek te gaan, bijv. over hun droom voor de toekomst en de stappen ernaartoe.

Tools

- Be the Customer
- Customer Groups
- Masterclasses



Gemeente Den Haag

Contact

Kunnen we iets voor jouw organisatie betekenen? Bel of mail met onze specialist:
Veronique van Cruchten, 06 55 195 225, veronique@cnote.nl.

