

Succesvolle bedrijven luisteren continu naar hun klanten.

Insights Center

Al meer dan 20 jaar brengt Cnote 'de klant aan tafel'.

De KlantScan een impuls voor de dienstverlening

Een product of dienst kan nu sneller dan ooit uit de gratie raken bij klanten. Met de komst van 'Big Data' zie je al snel dat de klanttevredenheid of NPS stagneert of daalt.

Wat zit er achter de cijfers? Wat kun je er aan doen?

De top 5 acties (en meer) voor een positieve impact op de dienstverlening.

in
6 - 12 wk

voorbeeld

vanaf
€ 10.000



De Toets een idee verrijken

Je overweegt een nieuwe functionaliteit op de website, een nieuwe service of een volledig nieuw product. Jij ziet een kans. Wat vindt de klant ervan?

Uitgewerkte oplossingen om een idee beter te laten aansluiten op klantbehoeften.

in
2 - 4 wk

voorbeeld

vanaf
€ 5.000



Leef de klant! klantgerichte teams

Medewerkers hebben vaak hun handen vol aan eigen werk en interne processen. Hoe zorg je dat ze zich steeds weer verplaatsen in de klant?

Vaardigheden en tools om teams het klantperspectief centraal te laten stellen.

in
2 - 3 wk

voorbeeld

vanaf
€ 5.000



'Disrupt' jezelf oog voor de toekomst

Disruptie, innovatie: de meest overgewaardeerde buzz woorden volgens Forbes. Maar de realiteit blijft dat klanten met de komst van nieuwe technologieën steeds anders shoppen, reizen en leven.

Hoe gaan jouw producten of diensten op deze veranderingen inspelen?

Een tastbare visie voor je dienstverlening inclusief implementatieplan.

in
8 - 16 wk

voorbeeld

vanaf
€ 20.000



De KlantScan een impuls voor de dienstverlening

Ontdek het verhaal achter de data.
We stellen een Top 5 (en meer)
verbeteracties op, plus quickwins.



Wat het is

- Een 'echt' beeld van klanten o.b.v. kwalitatief onderzoek
- Verrijking van de NPS en Big Data
- Vertaling van klantinzichten naar pragmatische acties

Uitkomst

- Prioriteit en keuzes - zo maak je het verschil in je dienstverlening
- Actieplan en quick-wins voor meer omzet en lagere (service) kosten
- Klantsegmentatie - bruikbare indeling van behoeften en een passende aanpak

Toolbox

- 'Real Life' Check ©
- Diepte-interviews
- Be the Customer ©
- Customer Groups ©
- Journey Mapping
- Human Data Mining
- Usability Research

UMC Ziekenhuis

6 weken

Wachttijdbeleving

De vraag van de UMC apotheek: Hoe verbeteren we de patientervaring, gezien de complexiteit van het proces?

Met het 'op maat' benaderen van verschillende klantgroepen, betere uitleg geven aan de patiënt in de wachtruimte en aan de balie en een aangepast wachtsysteem. Hiermee is de ervaring in de apotheek aanzienlijk verbeterd.

Tools

- 'Real Life' Check - interviews en observaties in de wachtruimte van de apotheek
- Diepte-interviews - met o.a. medewerkers van de apotheek, verpleegsters en artsen
- Customer Groups - segmentatie o.b.v. behoefte
- Human Data Mining - wachttijden



Expresso

12 weken

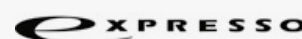
Merkpositionering & marketing

De vraag van fashion retailer Expresso: Op welke klanten moeten we ons richten in de winkel en online?

Er zijn 2 klantsegmenten te onderscheiden met loyale Expresso fans die zorgen voor 80% van de omzet. Het uitbouwen van deze 'fan segmenten' door herkenning, koestering en gerichte acties in de winkels en online is nu prioriteit voor groei.

Tools

- 'Real Life' Check - interviews en observaties met klanten tijdens het winkelen
- Diepte-interviews met o.a. Expresso-medewerkers, ontwerpers en boutique-eigenaren
- Customer Groups - segmentatie o.b.v. behoefte
- Journey Mapping



Contact

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

