

Evaluatie Kennissessie met transavia.com **11 februari 2014**

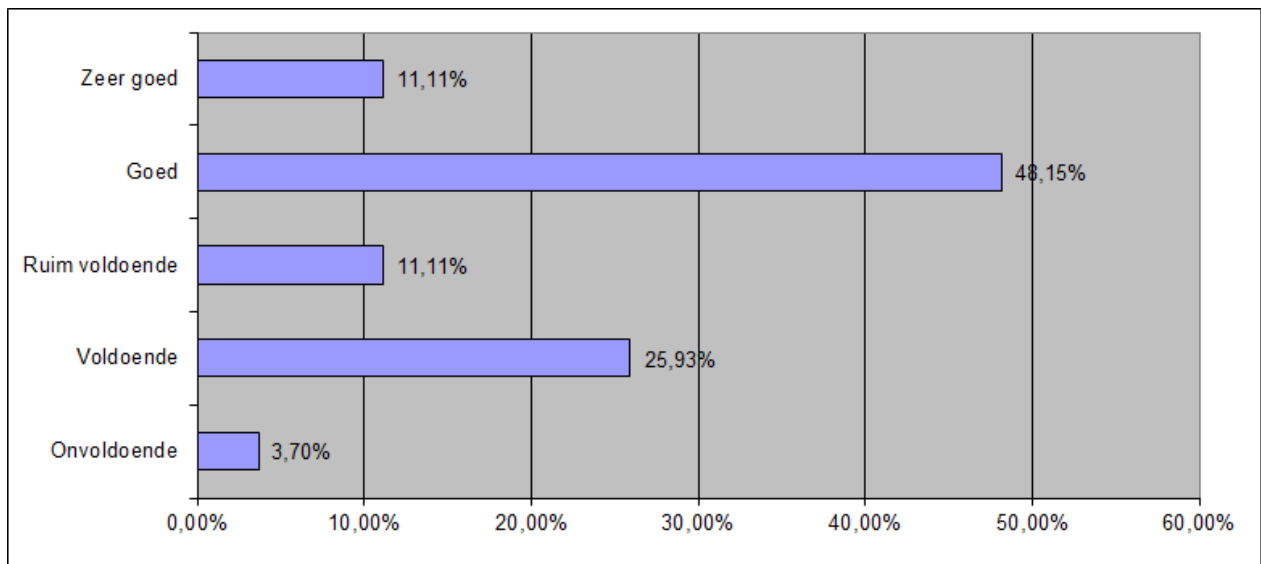
1. Welk cijfer geef je de Kennissessie?

8,5

Wat waren je verwachtingen en heeft de Kennissessie aan je verwachtingen voldaan?

- Niet helemaal
- Ik ben er blanco ingegaan, maar vond het verhaal vanuit Daan over de ontwikkelingen op het gebied van klant ontwikkeling erg interessant en leuk om te horen!
- Leren en discussieren. Prima gelukt:-)
- Ja
- Ja!
- Ik verwachtte een indruk te krijgen van de manier waarop Transavia met haar klanten omgaat, hier werd in overtreffende trap aan voldaan.
- Verhaal, lessons learned en tips van de customer experience strategie van Transavia
- Aangenaam verrast
- Benieuwd naar de manier waarop Transavia met klantervaringen omgaat. Daar heeft het zeker aan voldaan.
- praktijk case, dat is gelukt
- Het was mijn eerste kennissessie. Ik verwachtte een lezing over hoe Transavia met klantgerichtheid omgaat. Ik was dus even verrast door de lezing van Altuition eerst. De lezing van Transavia was boven verwachting, inhoudelijk. Zeer interessant.
- ja
- Marketing is vrij onbekend terrein voor me, dus ik dacht: ik laat me eens verrassen. En dat is gelukt !
- Met name het verhaal van Daan vond ik erg goed. Juist de praktijkvoorbeelden en dat hij zich kwetsbaar opstelde en over de mislukkingen vertelde gaf veel herkenning, inzicht en inspiratie.
- boven verwachting! Informatief als ook vermakelijk.
- Ik verwachtte kennis te nemen van de ervaringen en uitdagingen van Transavia. De inleidende presentatie van Altuition vond ik overbodig en teveel een sales pitch
- Mooie case, door Daan met veel passie en enthousiasme gebracht.
- volledig
- ja
- Omdat ik niet eerder bij een kennissessie aanwezig ben geweest wist ik niet wat ik kon verwachten. Ik vond het heel interessant en leerzaam.
- kennis over klantgericht ondernemen in Airline specifiek Transavia Zeker aan die verwachting voldaan, super presentatie van Daan Noordeloos en van het bureau
- meer weten over hoe je zonder grote budgeten toch hoog kan scoren op klantgerichtheid.

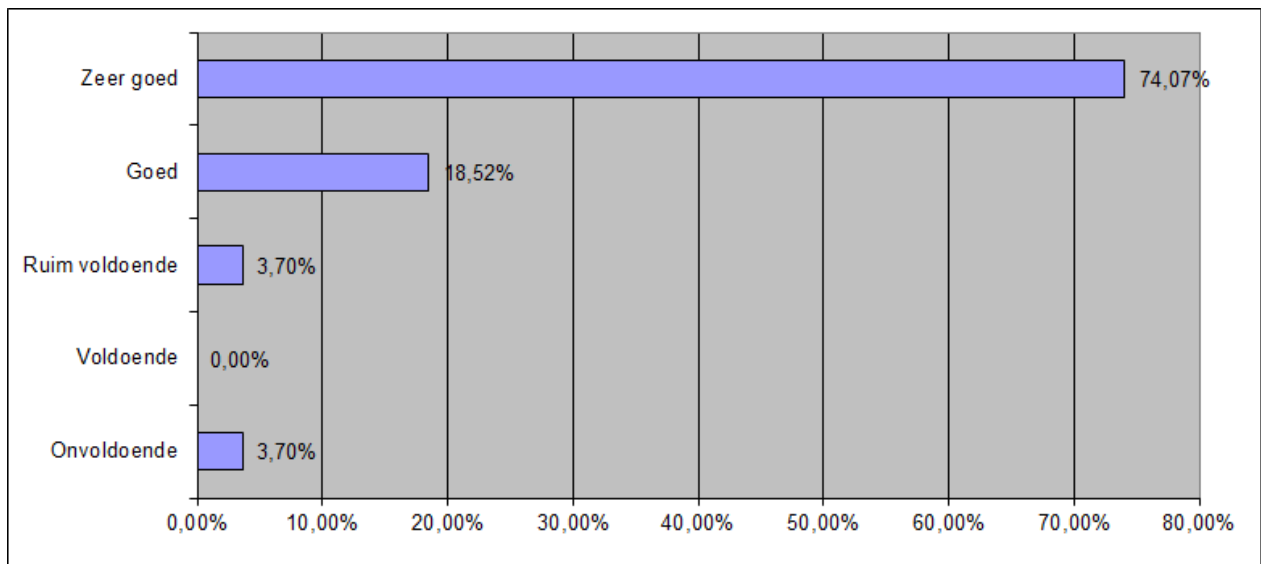
2. Wat vond je van de presentatie van Stephan van Slooten, Altuition?



Toelichting:

- Te veel mooi consultants verhaal, had graag vernomen wat er goed en niet goed ging in de relatie met Transavia. Gemiste kans
- Goed en interessant onderwerp, mocht alleen van mij wel iets verder ingaan op bepaalde begrippen, waar ik nu nog niet het beeld bij heb.
- Die man had al een keer podium gekregen voor hetzelfde verhaal. Dit verhaal is op een slimme manier commercieel. Je vertelt heel kort over heel veel modellen en technieken waarmee je werkt, zonder kennis over te dragen. Als je getriggerd bent door zijn verhaal zul je hem moeten inhuren.
- Leuk gebracht, goed theoretisch kader. Maar laatste deel was afgelezen.
- Teveel concepten, te weinig praktijk
- Al langer bekend met Altuition. Is een wat versleten verhaal. Maar dat ligt meer aan mij dan aan Stephan.
- wat theoretisch en hij is natuurlijk al een keer aan het woord geweest bij de Vitens presentatie in 2012.
- Goed die indeling van Klant worden, Klant zijn, Klant blijven en de verschillende beleving en wat een klant in elke fase nodig heeft en beleeft.
- Hij was wat minder goed verstaanbaar toen hij probeerde het boek en de microfoon in 1 hand vast te houden ;). Inhoudelijk goed verhaal.
- Soms iets teveel inhoudelijk waarvoor je eigenlijk meer achtergrond zou moeten weten.
- Ik vond het lastig de brug naar Transavia te leggen. Het was nogal theoretisch en algemeen.
- Presentatie op zich goed, maar teveel een sales pitch
- Knullig om met printjes in de hand te presenteren, ken je verhaal. Miste een beetje de gedrevenheid
- iets teveel slides en open deuren. verder wel een goede spreker
- inhoudelijk ok, presentatie niet zo levendig/enthousiast dus spreekt minder aan

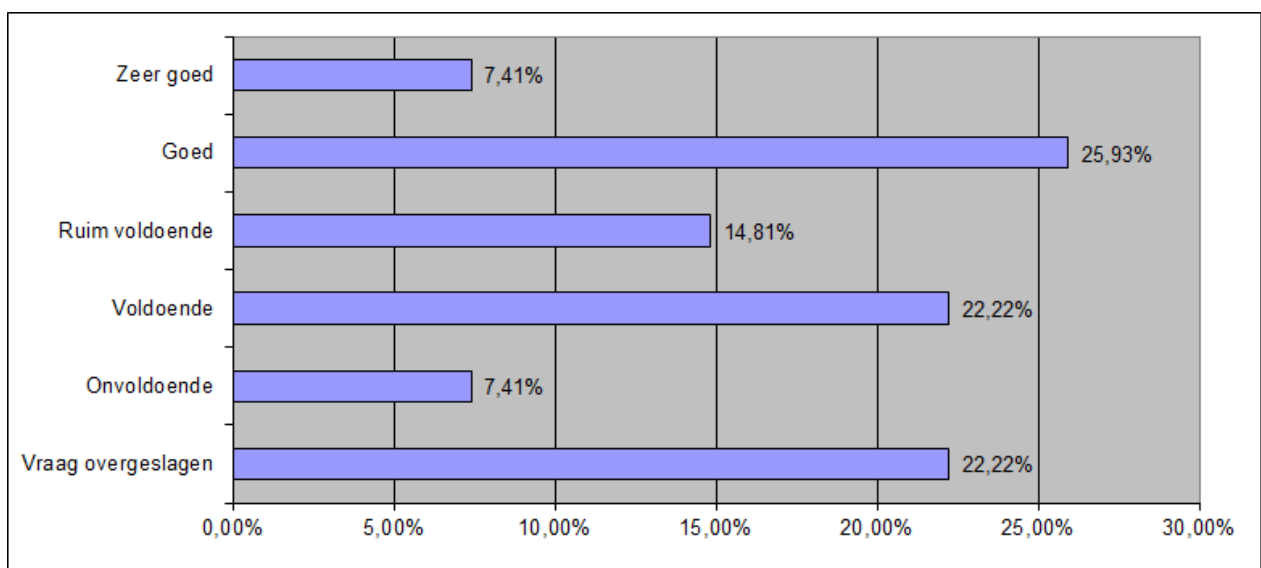
3. Wat vond je van de presentatie van Daan Noordeloos, transavia.com?



Toelichting:

- Uitstekend verhaal goed gedeeld waar hij mee bezig is en hoe ze er mee worstelen. Inspiratie door opgedaan
- Vertelde heel goed en wist de zaal te boeien. Ook goed om te horen wat wel of niet goed is om te proberen.
- Zeer gedreven, ervaren 'entertainer', weet waar hij het over heeft.
- Zeer boeiend, bruikbaar, grappig!
- Inspirerend, zeer open en vol passie gepresenteerd. Een genot om naar te luisteren.
- Goede vertaling van uitwerking in de praktijk
- Prima combi van feiten, ervaringen. Kwam eerlijk en oprecht over.
- Open, gedegen, onderbouwd, boeiend, leuke voorbeelden. Onder de indruk van hoe goed Transavia haar klantenpopulatie in beeld heeft. 24 touchpoints, ook buiten de transaviacontacten gedacht. Echt heel gedegen.
- Interessante materie
- zie bij vraag 1. Geweldig!
- Heldere uitleg, doorspekt met concrete voorbeelden.
- Met passie gebracht, mooie voorbeelden, leerzaam en entertainment
- veel passie en humor. een verhaal dat goed in elkaar zit. goeie spreker
- interessante inhoud, leuke spreker, leuke voorbeelden en anekdotes

4. Wat vond je van het werken in de subgroepen?

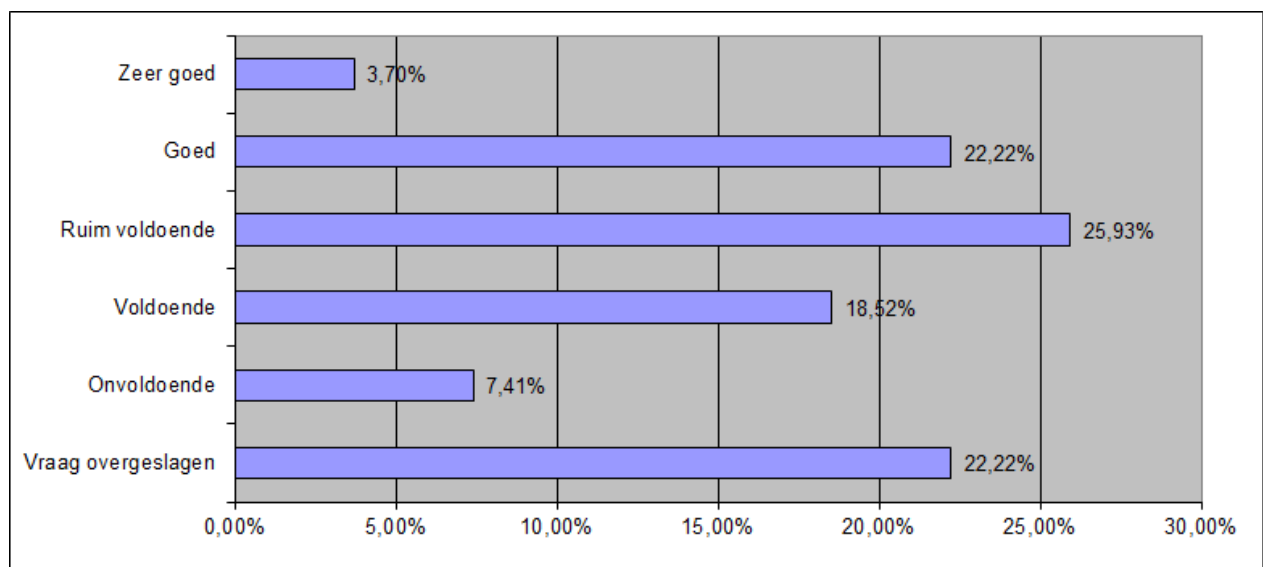


Toelichting:

- De vraag was veel te breed met te weinig voorkennis van strategie en positionering HV. Was beter geweest om ons gezamenlijk te buigen over het handbagage probleem

- Goed om te doen, houdt elkaar scherp. Misschien iets meer aansturing in deze setting.
- Blijft lastig met 'vreemden'.
- Leuk voor sfeer en netwerk, en om topics uit te diepen. Alleen was de opdracht niet helemaal duidelijk geformuleerd.
- Eigenlijk te weinig tijd
- opdracht was te breed, te hoog over, daardoor waren de uitkomsten veelal te generiek
- Opdracht erg ambitieus. Transavia zit al twee jaar in proces en ons wordt gevraagd hen te adviseren
- Leuk voor de gastheer zo'n gratis consultancy ronde.
- niet aan meegedaan
- Kort, hectisch, interessant.
- interessant iedereen kijkt op een andere manier naar dezelfde vraag
- De opdracht mag wat creatiever geformuleerd worden. Dit opdracht gaf binnen de groep veel barrières om aan de slag te gaan.
- De opdracht was wat aan de vage kant.
- Lastig om op dat tijdstip icm met het onderwerp nog de motivatie hoog te houden. Tevens vond ik de opdracht te breed!
- Ik was er helaas niet meer bij omdat ik met openbaar vervoer terugmoest naar Friesland. Ik vind het altijd wel leuk om ook in kleiner verband je over een item te buigen.
- nvt. moest eerder vertrekken.
- Leuk om met een aantal nieuwe gezichten van gedachten te wisselen
- moest hiervoor helaas afhaken
- afwezig
- Er was erg weinig tijd om een goede discussie op gang te brengen over het onderwerp.
- vraagstelling was niet helemaal duidelijk. Daardoor veel gediscussieerd over de vraag, ipv creatief aan de slag.

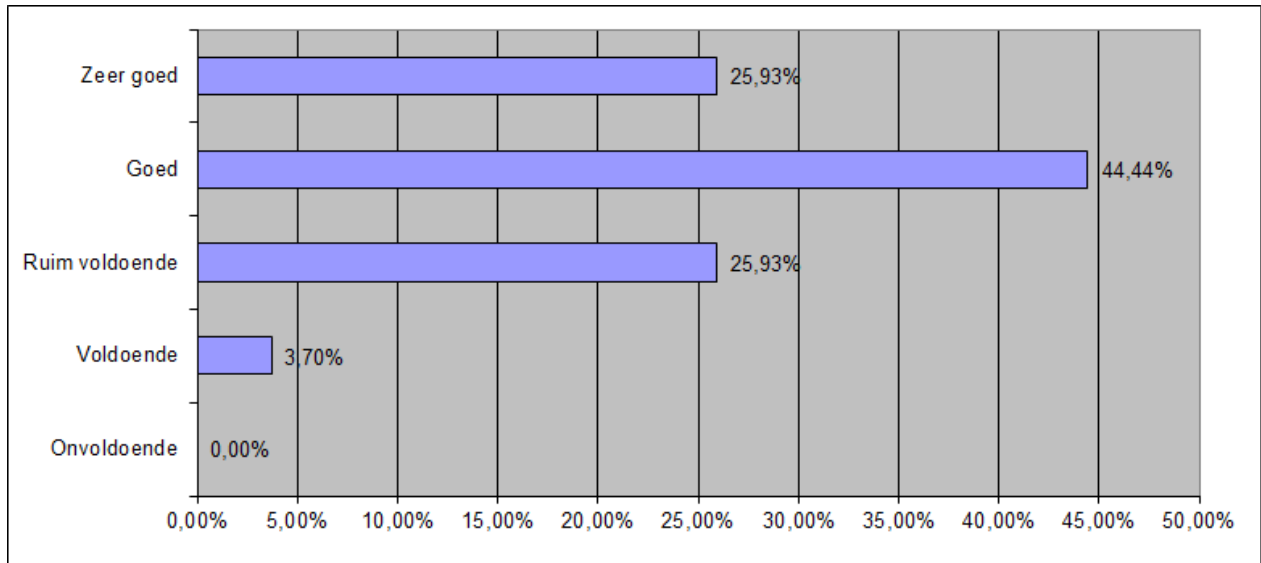
5. Wat vond je van de plenaire terugkoppeling per groep aan transavia.com - met de elevator pitch met de 3 belangrijkste adviezen?



Toelichting:

- Matig, we hadden veel meer kunnen bijdragen. Room for improvement hier
- Het was erg breed om terug te koppelen. Maar wel heel goed om te zien hoe iedereen hierbij heeft stilgestaan en echt over nagedacht
- zie boven
- Jammer dat er heel veel standaard dingen uitkwamen, niet heel creatief over het algemeen.
- Niet meer bij geweest
- nvt
- Zeer wisselend van kwaliteit
- moest hiervoor helaas afhaken
- afwezig
- Ik vond het inhoudelijk niet heel verrassend. Ik had meer ideeën verwacht.

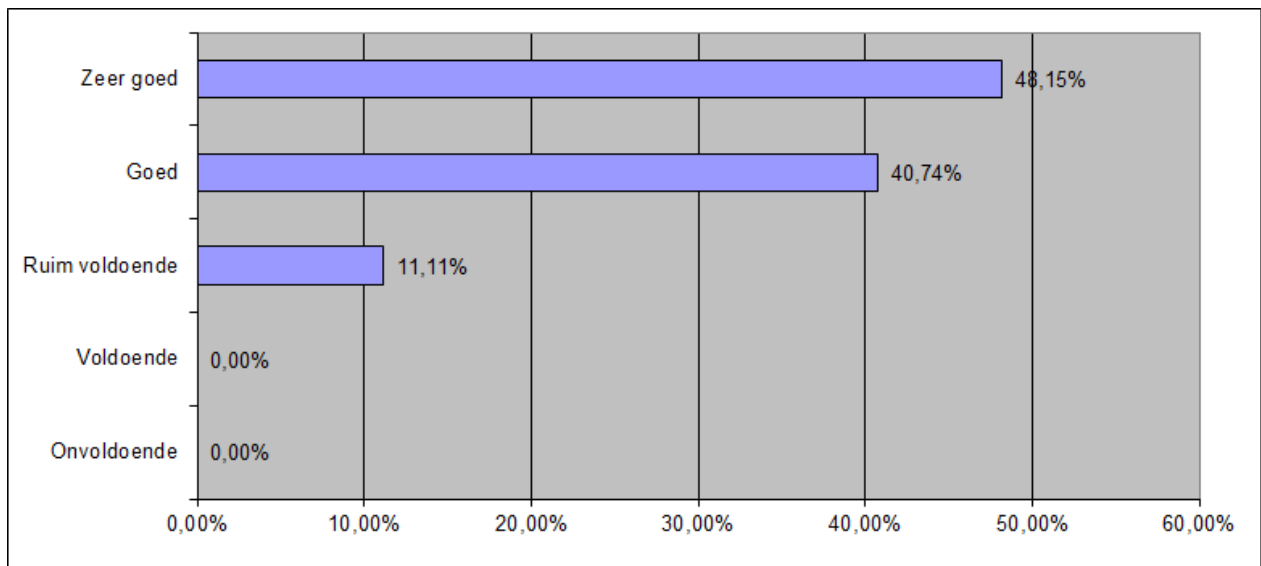
6. Wat vond je van de rol van Jessica Jonasse als dagvoorzitter?



Toelichting:

- Had althutition beter aan de tijd moeten houden
- Handig dat iemand het aan elkaar knoopt en de tijd in de gaten houdt.
- Scherp op de tijd, zonder storend te zijn!
- prima
- Alles liep volgens planning. Erg fijn!

7. Wat vond je van de locatie en de voorzieningen?



- Goed verzorgd
- Catering prima, bereikbaarheid goed. Parkeren in orde en een ontvangst zoals je van een luchtvaartmaatschappij mag verwachten :)
- stoelen zaten vreselijk
- Leuk dat er ontvangstdames waren, jammer dat ze weg waren bij het afscheid. Hele aardige kantine meneer.
- Gastvrij ontvangst door de dames van Transavia
- Voorzieningen goed, als was de geluidsinstallatie beetje lastig. Locatie moeilijk voor openbaar vervoer als je van ver komt.