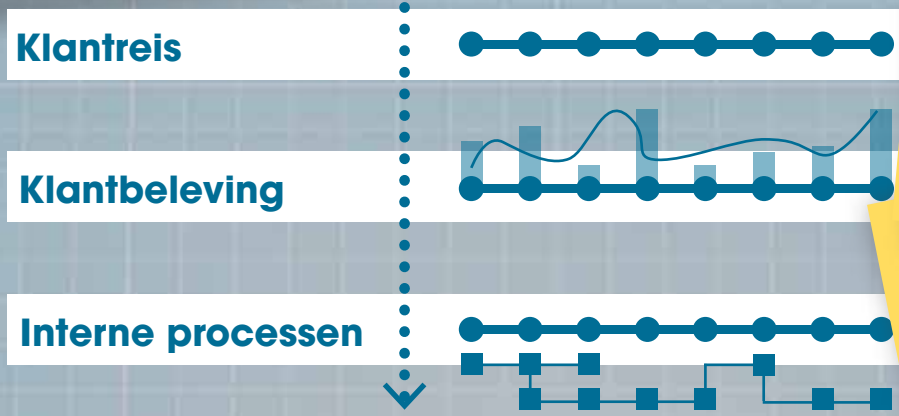


VAN KLANTREIS NAAR SERVICE BLUEPRINT



Het opzetten van een klantgerichte dienst begint bij klantonderzoek doen dat leidt tot de inzichtelijke Customer Journey. Deze dient als basis van het ontwerpen van de klantbeleving.

De klantbeleving wordt door middel van een Service Blueprint vertaald naar interne processen die nodig zijn om de gewenste klantbeleving te leveren.

Toepassing

3 verschillende methoden

- ServQual
- Service Profit Chain
- Flower of Service

De Service Blueprint

De Service Blueprint helpt met het implementeren van een dienst door het realiseren van betrokkenheid bij alle stakeholders. Het proces tussen klant en dienstverlener kan tot in detail worden doorgrond.

De Kerncomponenten van een Service Blueprint



Implementatie

De 6 kernpilaren bij implementatie



En de 4 aandachtspunten

- Multidisciplinariteit vereist
- Complexiteit
- Flexibiliteit is toegestaan
- Verandering is op komst

De 4 barrières voor verandering

