

Futureproof klantfeedback



16/04/2019

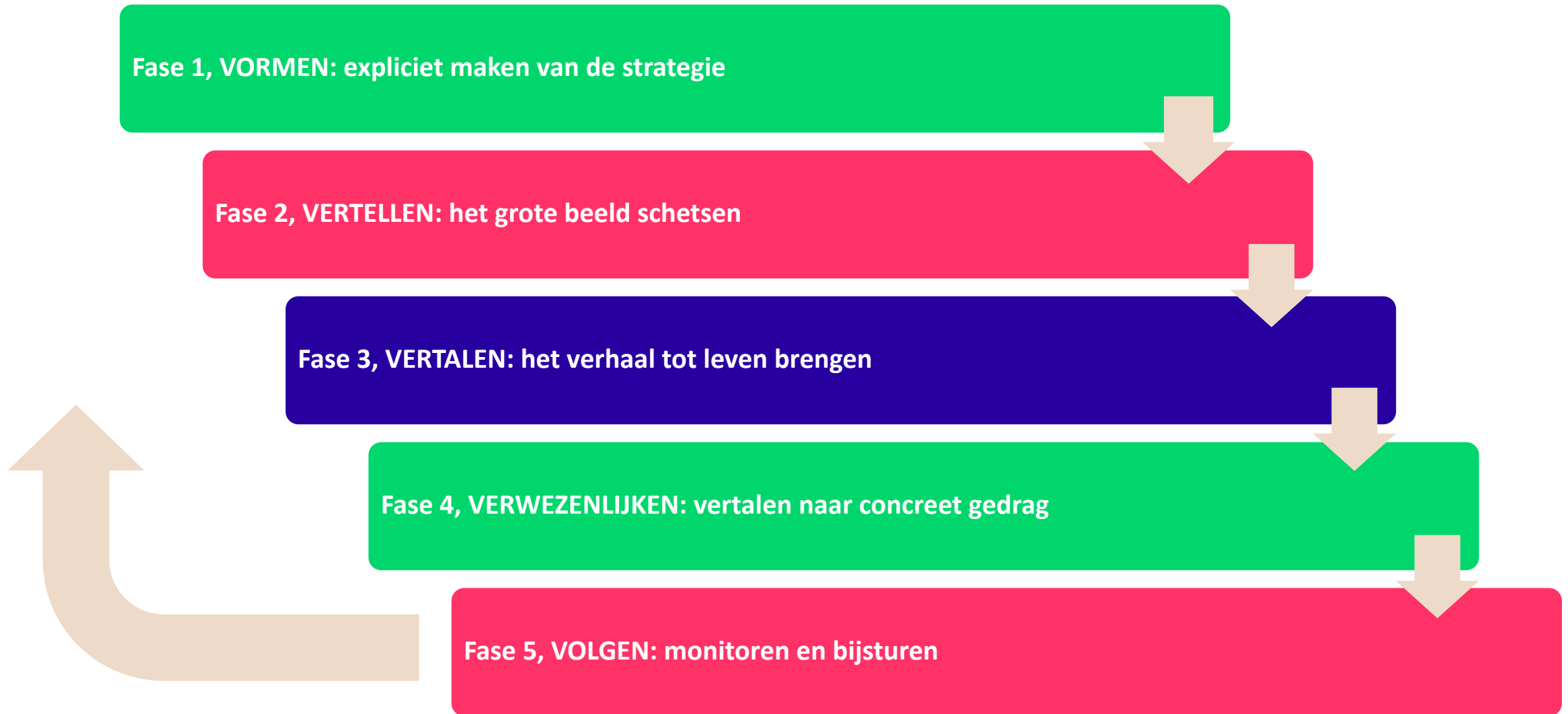
Astrid Senders – Customer Journey Specialist

Even voorstellen



- Astrid Senders
- 29 jaar
- Utrecht
- Customer Journey Specialist
- 1,5 jaar Transavia
- Focus op strategie, uitdragen ervan en meten CX

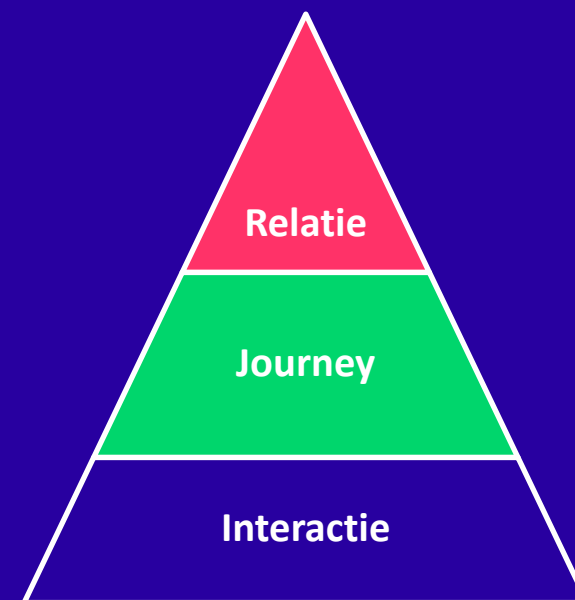
Een klantgericht Transavia



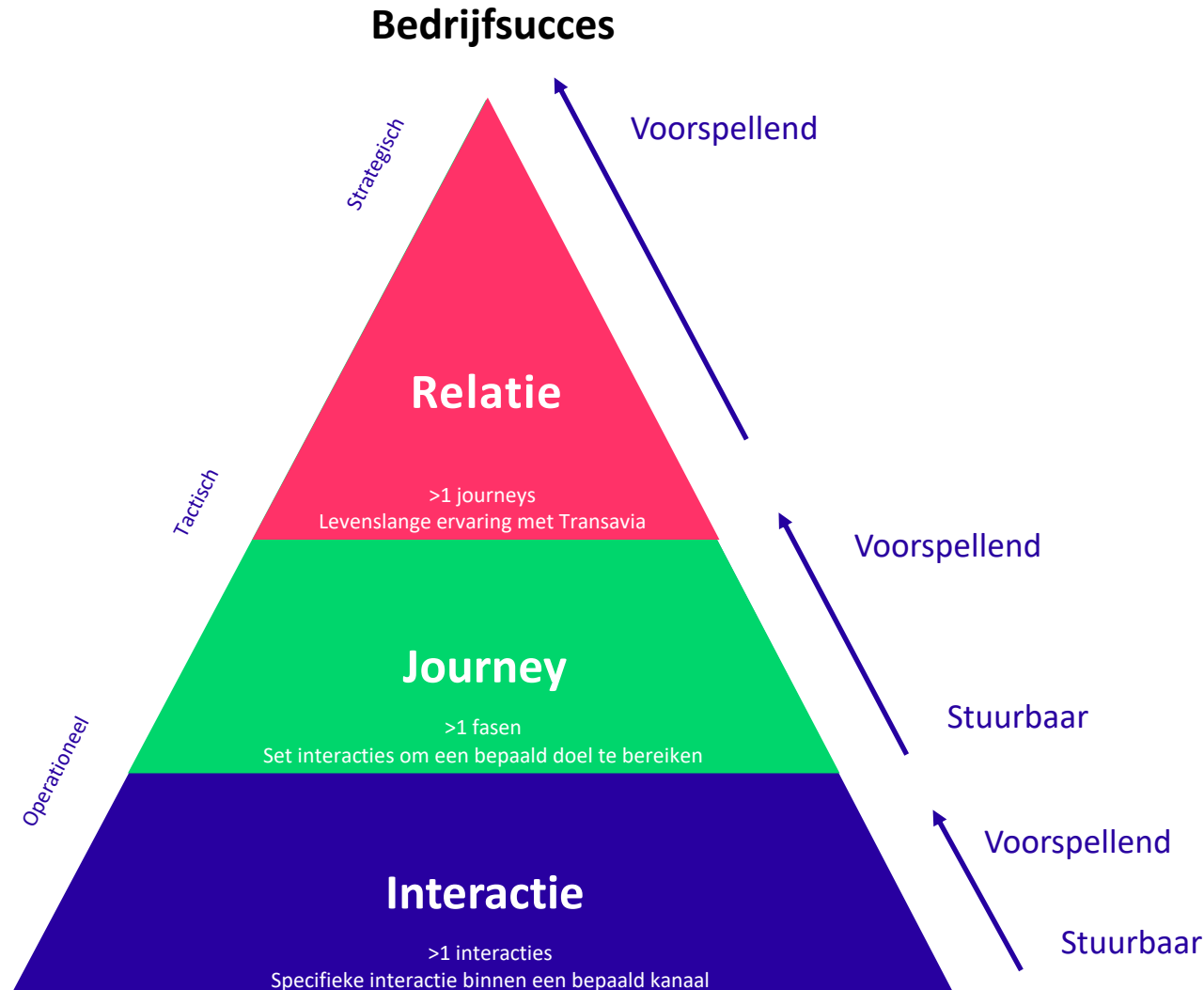
Onze ambitie

Actionable inzicht creëren in de drivers van passagierbeleving, zodat de organisatie kan sturen op basis van concrete verbetermogelijkheden voor klantbeleving.

Waarbij we relevante vragen stellen op relevante momenten via relevante kanalen. Voor zowel de klant als voor Transavia.



Grip krijgen op CX



Typen data

Subjectieve data

- Hoe voelen klanten zich bij hun ervaring?
- Hoe beïnvloeden deze gevoelens hun algehele ervaring met Transavia?

Deze inzichten helpen ons te begrijpen hoe goed wij voldoen aan klantverwachtingen.

Voorbeelden:

- Customer satisfaction (CSAT)
- Customer effort score (CES)

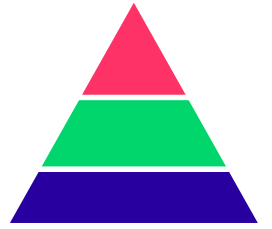
Objectieve data

- Wat gebeurt er precies?
- Wat is het daadwerkelijke gedrag dat klanten vertonen?

Deze data helpt ons de context te schetsen waarin een klant zich begeeft en geeft ons inzicht in hoe succesvol we zijn.

Voorbeelden:

- Doorlooptijden
- Conversieratio's



Op relevantere momenten meten

Van huidig naar gewenst



Huidig

Gewenst



NPS
CES
CSAT

Verdieping



NPS
CES
CSAT

Verdieping



NPS
CES
CSAT

Verdieping



NPS
CES
CSAT

Verdieping



NPS
CES
CSAT

Verdieping

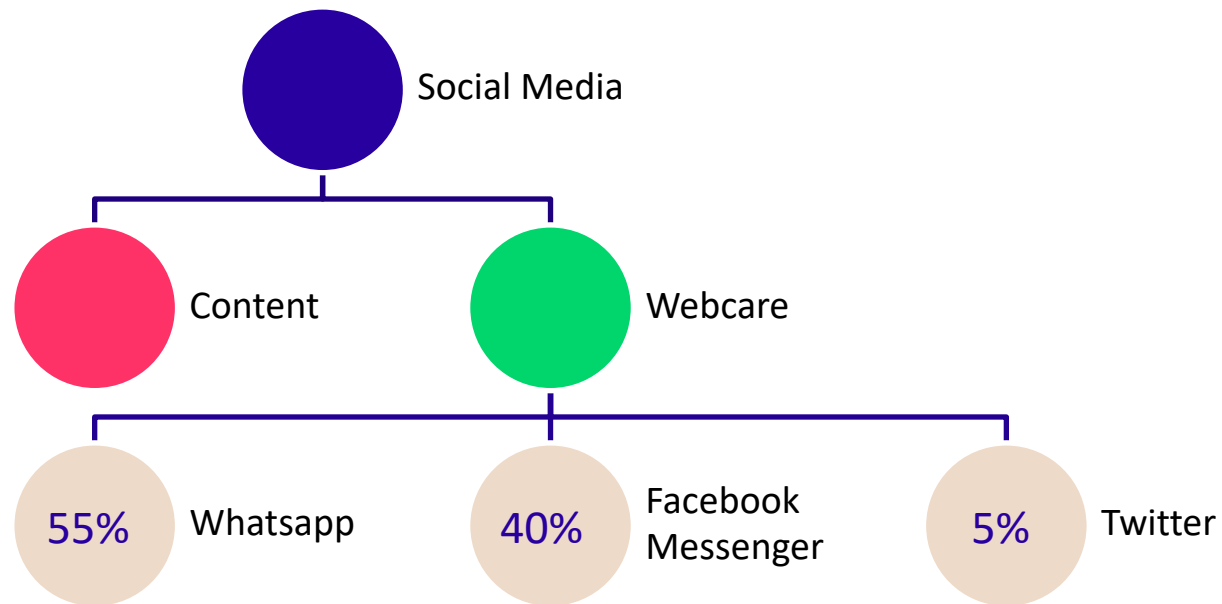


PXI
NPS

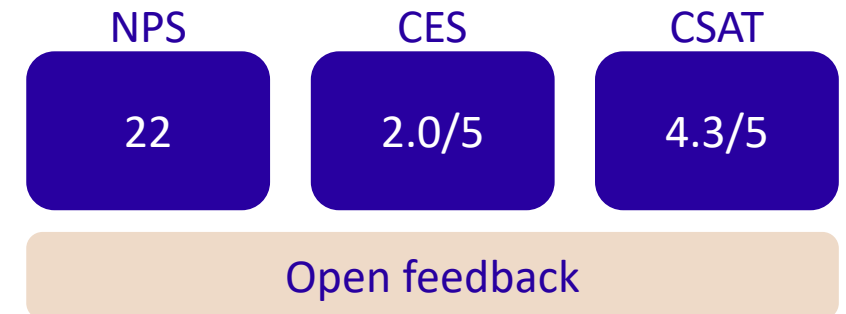
Sturen op klantbeleving

Bij Customer Service

Customer Service meet NPS, CES en CSAT voor case handling via call, mail en webcare.



Webcare mrt '19



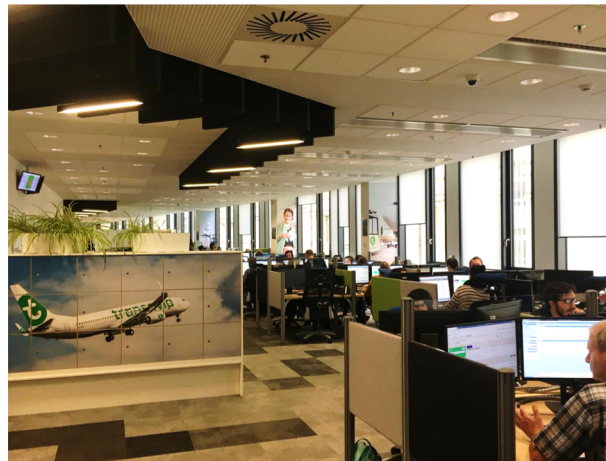
Sturen op klantbeleving

Bij Customer Service

Nieuw service center



Schotjes tussen bureaus



Top 5 agents



Wanneer zijn we futureproof?