



 **YELLOW CATS**  
INNOVATION LEADERS NETWORK

< **VODW**  
Marketing >

> **ICSB**  
MARKETING IN STRATEGIE

 **CIR MARKETING**  
| MARKETING COMMUNICATE & PROJECT MANAGEMENT |

# Customer experience

## Customer experience

Als klanten niet betrokken, geraakt worden, worden ze traag en lui. Maak het ze vooral makkelijk, maak ze niet wakker en ze blijven wel...

Als je ze raakt, wordt het anders. Dan is satisfactie van invloed. Dan speelt de ervaring. De recommendatie...

# Startvraag

Hoe ervaart een klant jullie product / contacten met je organisatie; de totaalbeleving?

- de arts
- de schilder
- de ‘vervuiler’
- de persoon die geld nodig heeft
- de luchtvaartmaatschappij... piloot
- de leden, de vakantiegangers, de automobilisten
- de fabrikant / de eindgebruiker van het pientere doseerpompje

# Daniel Kahneman

Nobelprijswinnaar

Uitvinder behavioral economics

*The Riddle of Experience versus Memory*

[http://www.ted.com/talks/lang/eng/daniel\\_kahneman\\_the\\_riddle\\_of\\_experience\\_vs\\_memory.html](http://www.ted.com/talks/lang/eng/daniel_kahneman_the_riddle_of_experience_vs_memory.html)

## Experiencing self

In het nu

Gelukkig in je leven

## Remembering self

Gelukkig met je leven

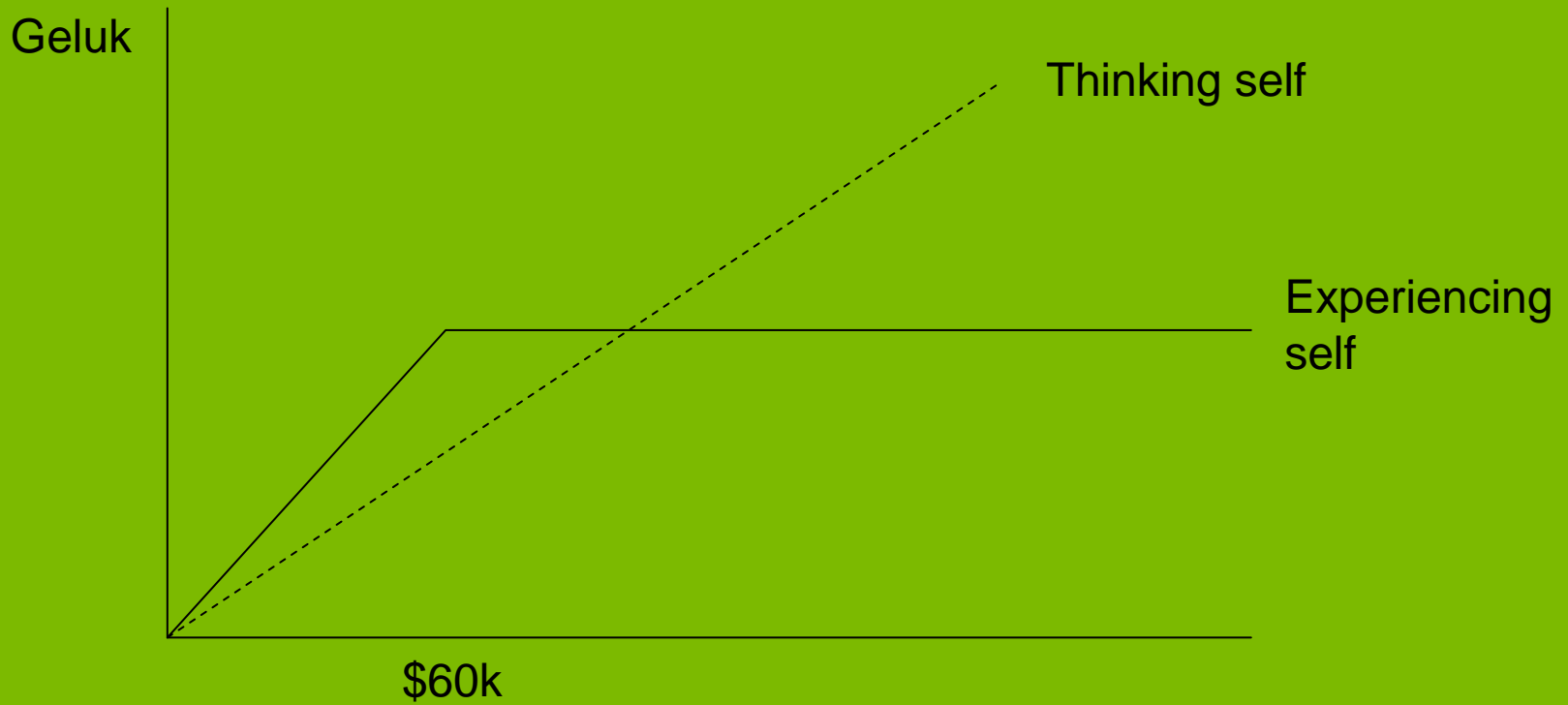
Reflectie

Herinnering

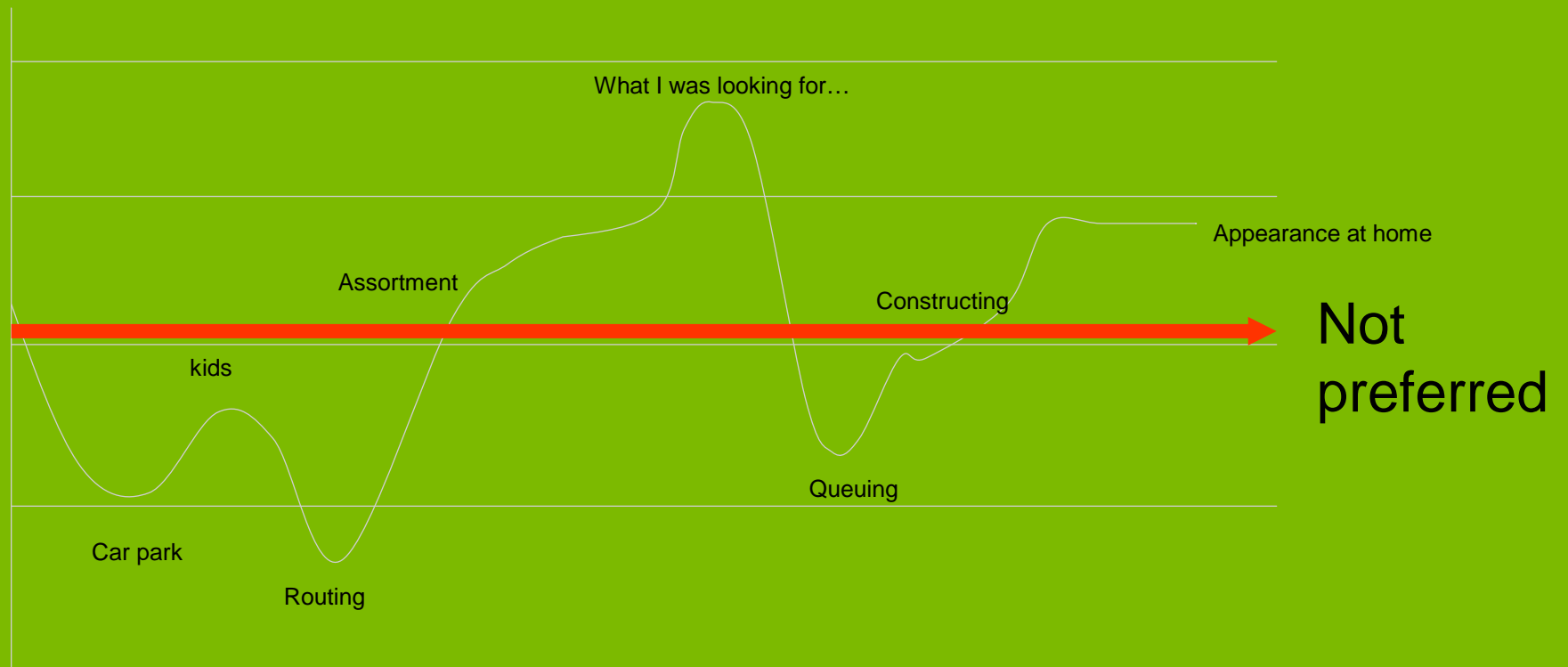
Het verhaal

In sterke mate bepaald door  
het begin, significante  
momenten en het einde

# Verenigde Staten

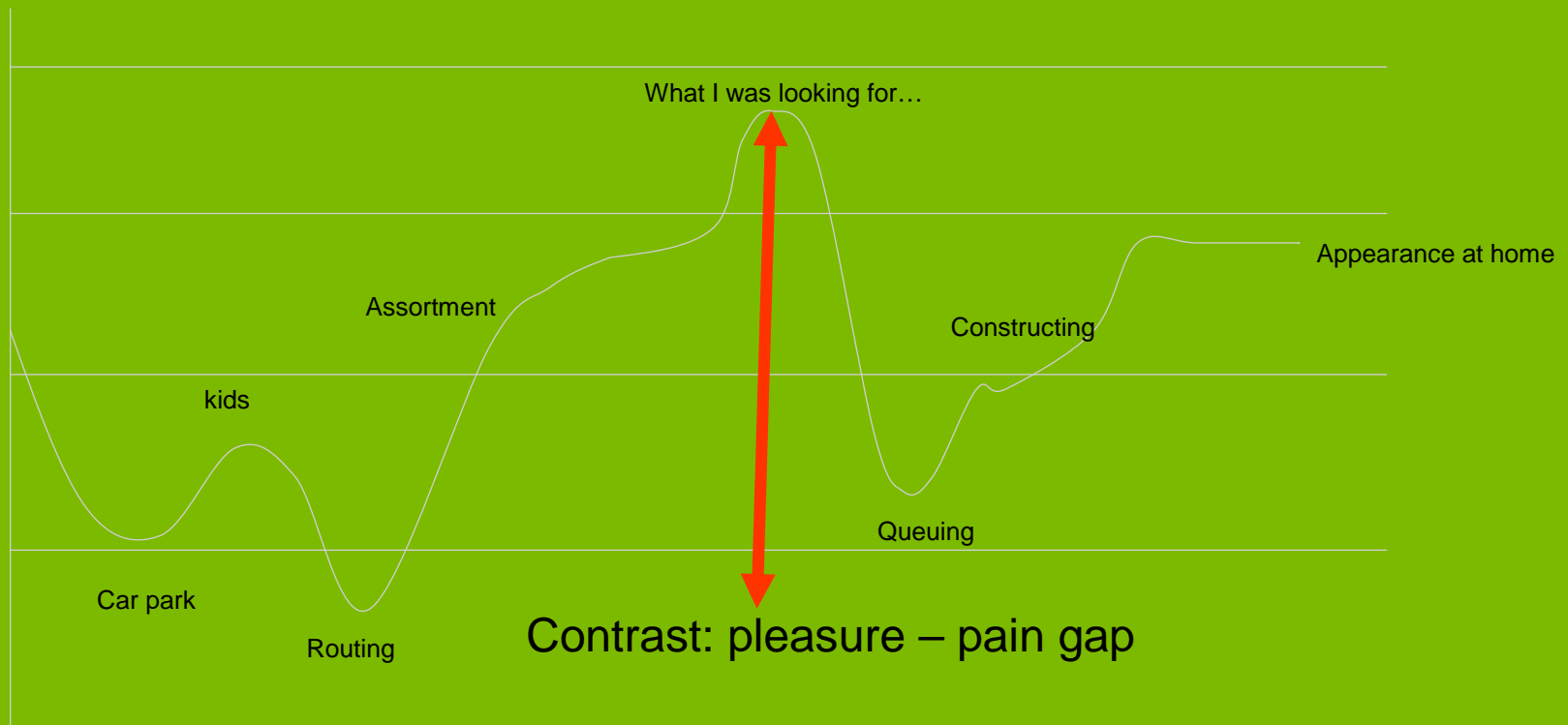


# Making memorable experiences



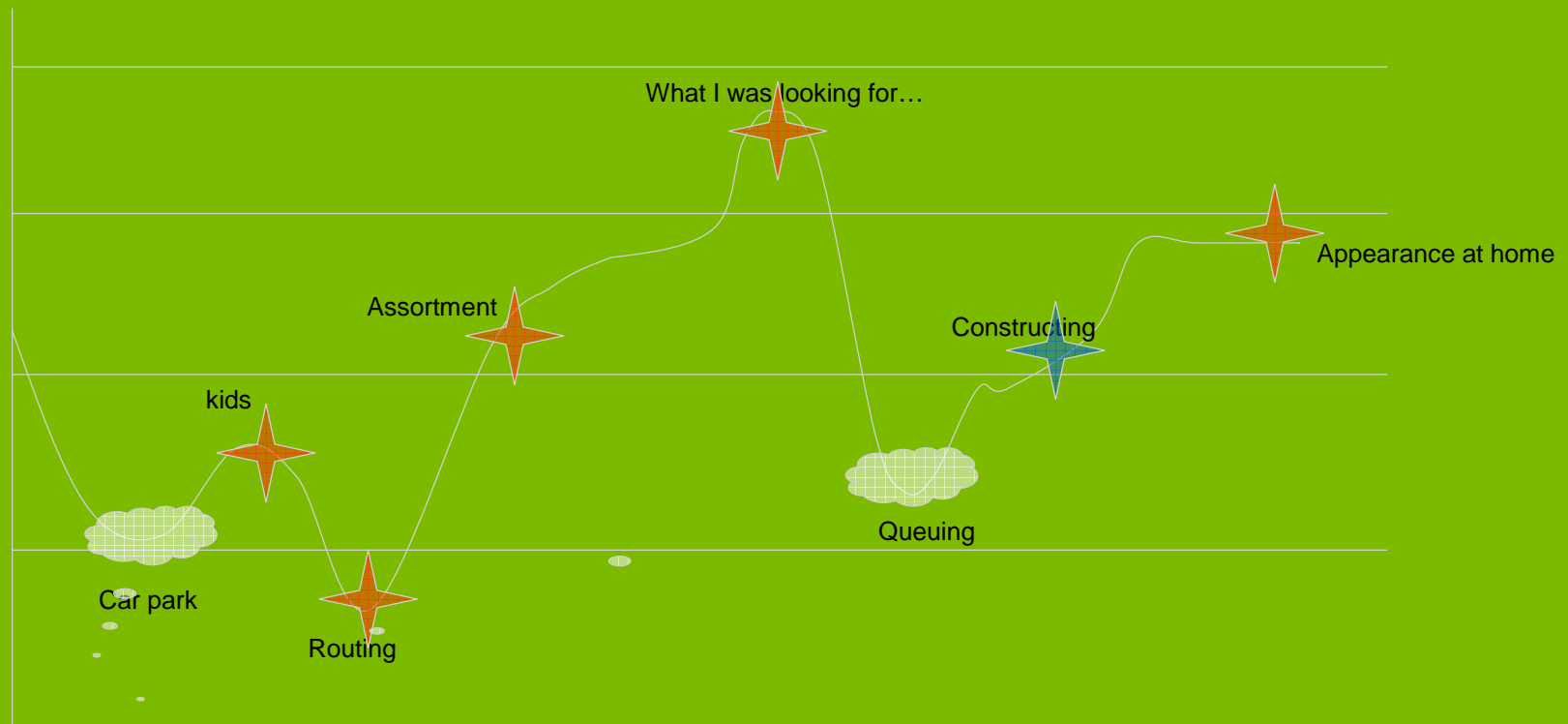


# Making memorable experiences



# Making unique memorable experiences

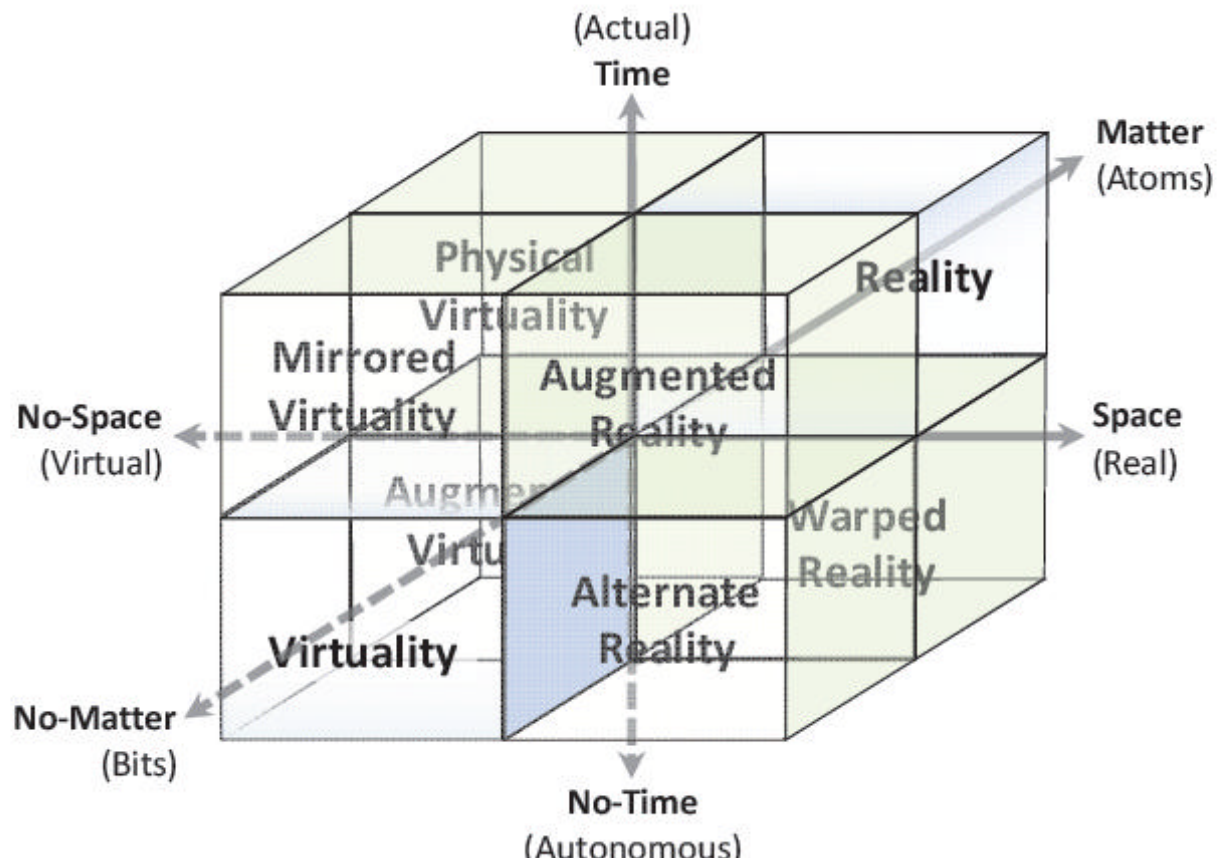
Beïnvloeders; bijvoorbeeld  
Experiencing self:  
met wie je bent...  
Reflective self:  
geld, bezit, functioneel



**MAJ**  
MAURUSSO.COM  
TWITTER ICONS



?



Bron: Pine en Korn (2011) *De multiverse*  
*Infinite opportunities*

## Multiverse

*Augmented reality*: belevenis fysieke wereld staat voorop

- Achtergrondinformatie, routes, vergelijkingen e.d.

*Alternate reality*: fysieke wereld als alternatieve 'speeltuin'

- Virtuele game offline gespeeld

*Warped reality*: fysieke wereld, andere tijd

- Terug naar de middeleeuwen

*Virtuele wereld*

- Ook: een coherente wereld, een plek waar je wilt komen

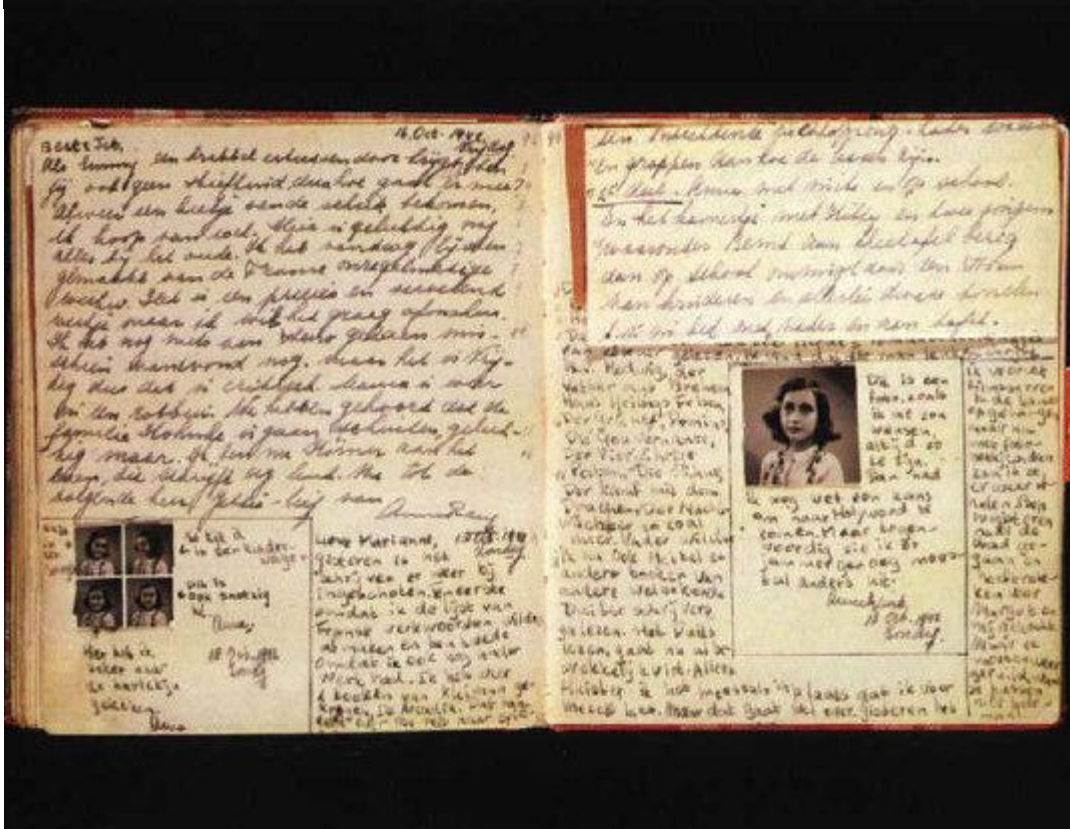
*Augmented virtuality*: onderdelen uit de virtuele wereld tastbaar maken

- De virtuele coach bestaat echt

*Physical virtuality*: complete vertaling van het digitale naar het fysieke

- Lego ontwerp in het echt maken

*Gespiegelde realiteit*: een kopie











02:03



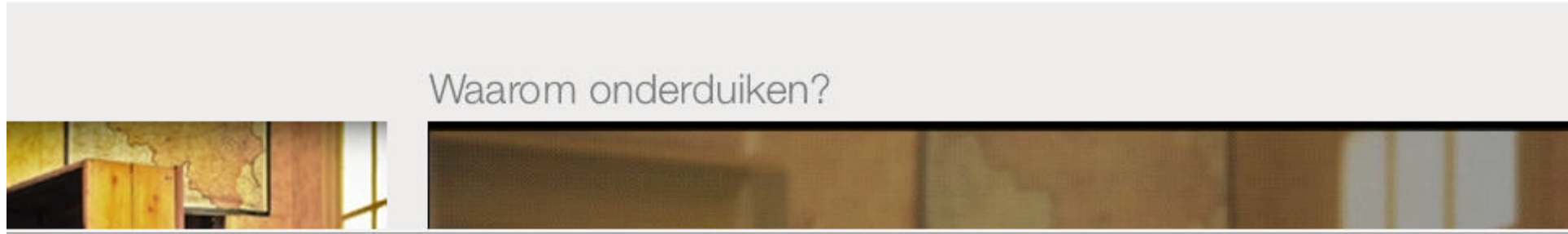


## De onderduikplek in 3D

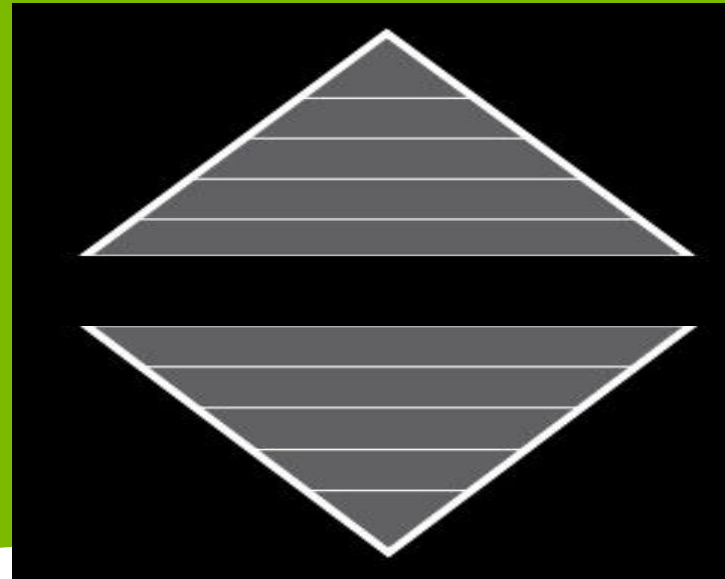
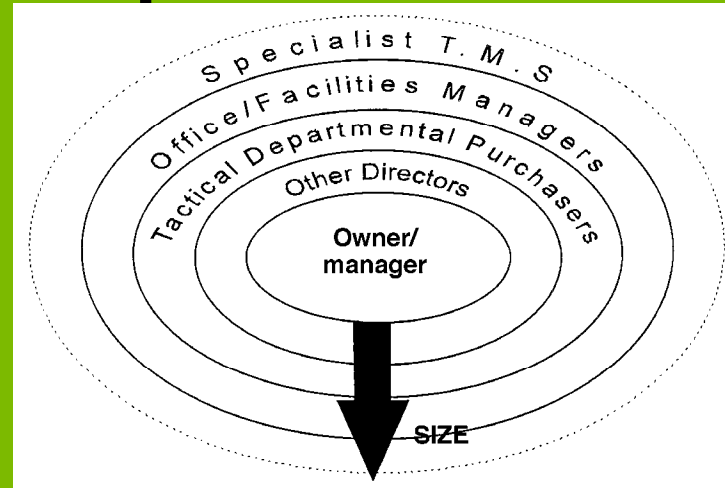
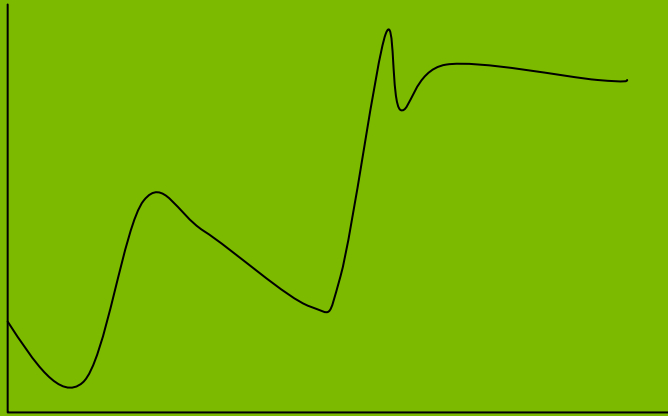
ervaar door de ingerichte ruimtes en maak kennis met de verhalen uit het dagboek van Anne Frank.

Deel Het Achterhuis Online met

+ Delen |

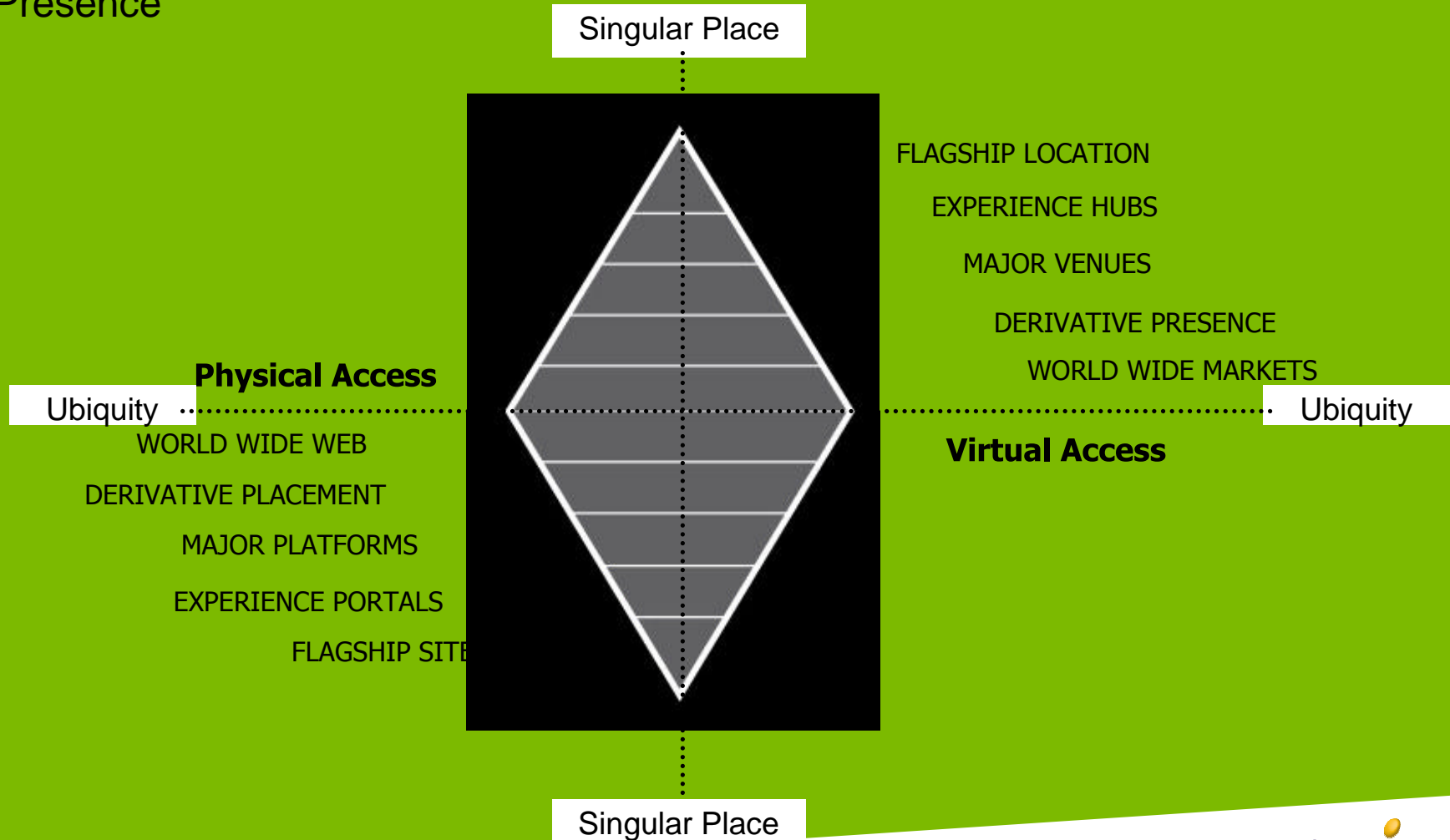


# Verbeter je customer experience

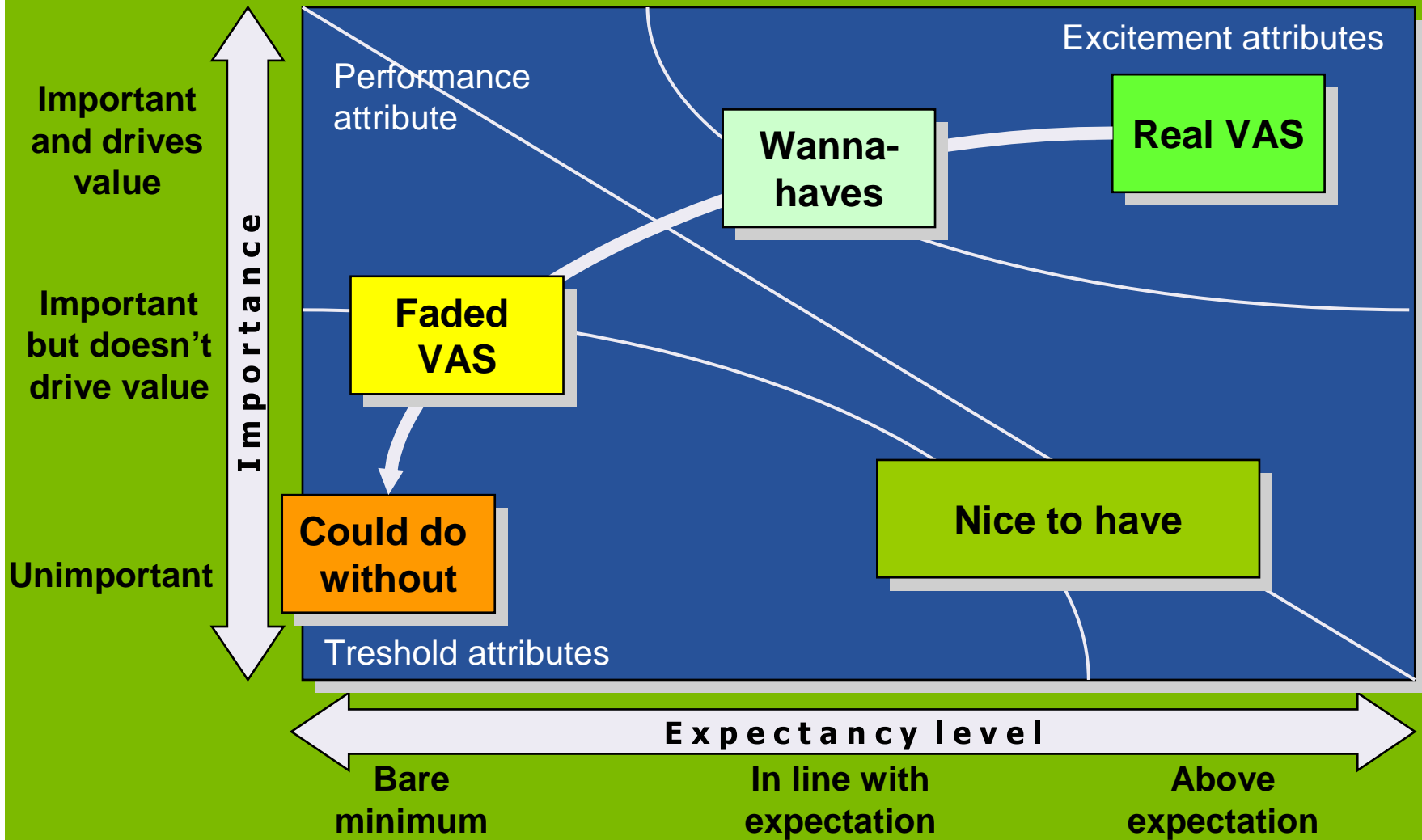


# Hierarchy location model

'Presence'



Making memorable experiences ...



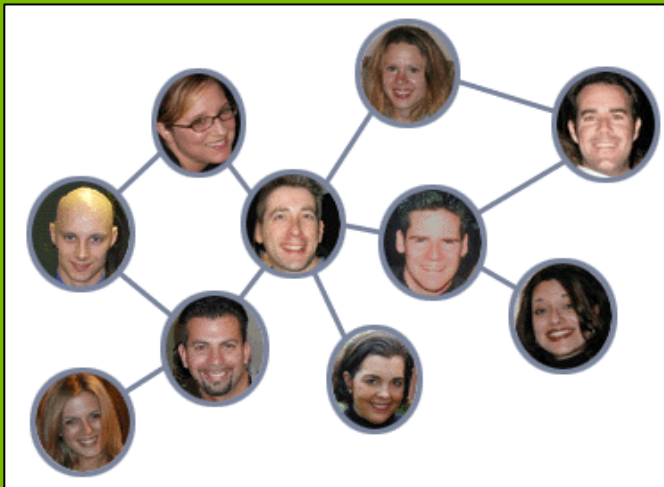


Marktplaats (online)



Merk

Consument



Sociale netwerk



Online presence



Marktplaats (online)

Identiteit  
Associaties  
Aspiratie  
Eenrichting  
Expertise  
Betrouwbaar?

Feitelijke  
Informatie  
Afstandelijk  
Onafhankelijk  
Betrouwbaar?  
Realtime



Merk



Sociale netwerk

Persoonlijk  
Sociaal  
Tweerichting  
Empatisch  
Commitment  
Competent

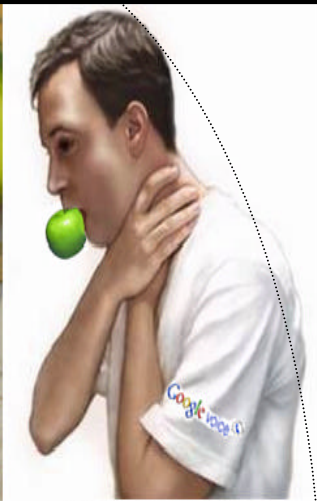


Online presence

YE...  
INNOV...



source: TechCrunch



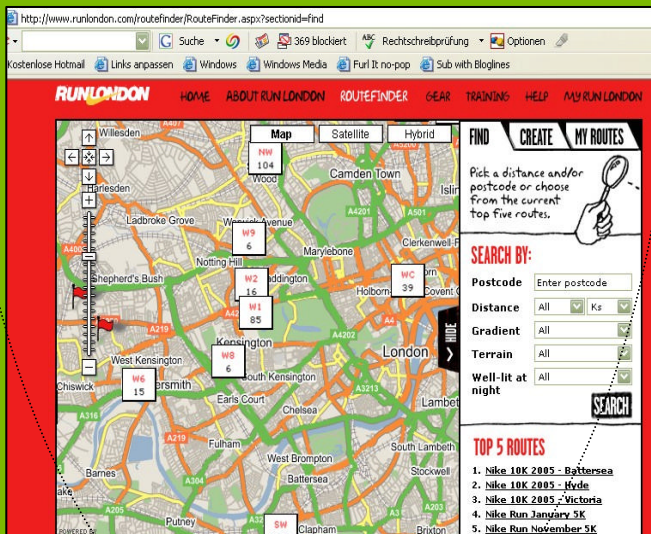
source: Marketing Pilgrim

Apple community



Merk

Consument



Online presence



# Programma ideeën

**1** Mobile service propositions

**2** Futurizing the virtual world

**3** Beter ten halve gekeerd  
Wanneer durf je  
mislukking te erkennen...

**4** Persona's

**5** The 6<sup>th</sup> sense: intuition

**6** Duurzaamheid verkoopt  
niet

**7** Would you put your money  
behind: ondernemerschap &  
innovatie

**8** Inspiratie Tour: trends,  
nieuwe concepten

**9** Innovation metrics

**10** De concept checker: hoe  
goed klopt het concept

# Programma ideeën

**11** Leading the customer experience in 2.0 tijdperk

**12** Innovation in the boardroom

**13**

**14**

**15**

Site visits?

5 bijeenkomsten

2995; 2 deelnemers per bedrijf