

## Klantreis

Opdracht: maak de klantreis voor een concreet afgebakend (behandel)proces dat je wil verbeteren. Zorg ervoor dat het een proces is dat dicht bij jouw eigen werkelijkheid ligt. Kies een innovatie die je goed kent of een proces waar je thuis in bent.

Gebruik post-its en stiften zodat je de reis gemakkelijk bij kan stellen als dit nodig is.

Duur: 1 uur

1. Formuleer het doel van de klantreis: wat wil je ermee bereiken?
2. Benoem de persoon waar het over gaat (geef hem/haar een naam)
3. Formuleer het doel dat deze persoon heeft met de reis.
4. Zijn er fases te onderscheiden? Noteer deze dan
5. Teken de reis uit in stappen en start bij het eerste moment dat je klant in contact komt met jou. Wat vragen we van de klant?
6. Werk vervolgens naar beneden uit wat erbij komt kijken: materialen, mensen, etc. Bekijk hiervoor ook de voorbeelden die we bij ons hebben.
7. Stel bij iedere actie de vraag: is dit absoluut noodzakelijk?