

Leeswijzer

Klantreis

De klantreis bestaat uit verschillende **fases** waar een woningeigenaar doorheen moet om de volledige klantreis te volmaken. De fases zijn genummerd.



De fase wordt gestart en afgerond met een **status** van de woningeigenaar. Deze status is door middel van een tekstballon weergegeven boven de fases.



Onder de fases is met letters aangegeven aan welke **behoeften** van een woningeigenaar voldaan moet worden om een fase succesvol te doorlopen.

Voorbeeld

De status van een woningeigenaar ('klant') is 'Ik ben er niet mee bezig'. Een aanbieder van energiebesparing wil dat de klant naar de volgende status overgaat: 'Ik ben me ervan bewust.' De fase hiertussen is 'Bewust worden' (1). Om deze fase succesvol te doorlopen moet in de bijbehorende klantbehoeften (1A-1E) worden voorzien, waaronder (1D) 'Het is duidelijk waarom energiebesparing belangrijk is.' Wanneer de klantbehoeften voldoende vervuld zijn, dan is de klant zich bewust van energiebesparing. Dit is tevens het startpunt van fase 2: 'Interesse krijgen.' Hiermee hangen weer andere klantbehoeften samen.

1D. Het is duidelijk waarom energiebesparing belangrijk is

1E. Ik krijg vertrouwen in de beloften die gedaan worden in het kader van energiebesparing (rendement, milieu, comfort)

De klantreis is een modelmatige beschrijving van de werkelijkheid

In de praktijk verloopt geen enkele klantreis 'keurig' langs alle fases en klantbehoeften. Sommige mensen gaan van bewustwording vrijwel ineens door naar betaling, of blijven juist jarenlang 'hangen' in een fase. Ook variëren klantbehoeften per individu. Het model is daarmee een vereenvoudiging van de werkelijkheid.

Heatmap

De behoeften binnen de klantreis worden gescoord van sterk pijnpunt tot sterk positieve ervaring op basis van onderstaand kleurenschema.

De kleuren corresponderen met de ervaring die de woningeigenaar op dit moment binnen de klantreis beleeft. Binnen een fase kunnen verschillende ervaringen bij verschillende behoeften beleefd worden. De grijze vlakken zijn door de kennispartners in de werksessie niet gekleurd en worden derhalve op dit moment niet als aandachtspunt voor verdere gezamenlijke actie benoemd.

■ Sterk pijnpunt
■ Pijnpunt

■ Sterk positieve ervaring
■ Positieve ervaring

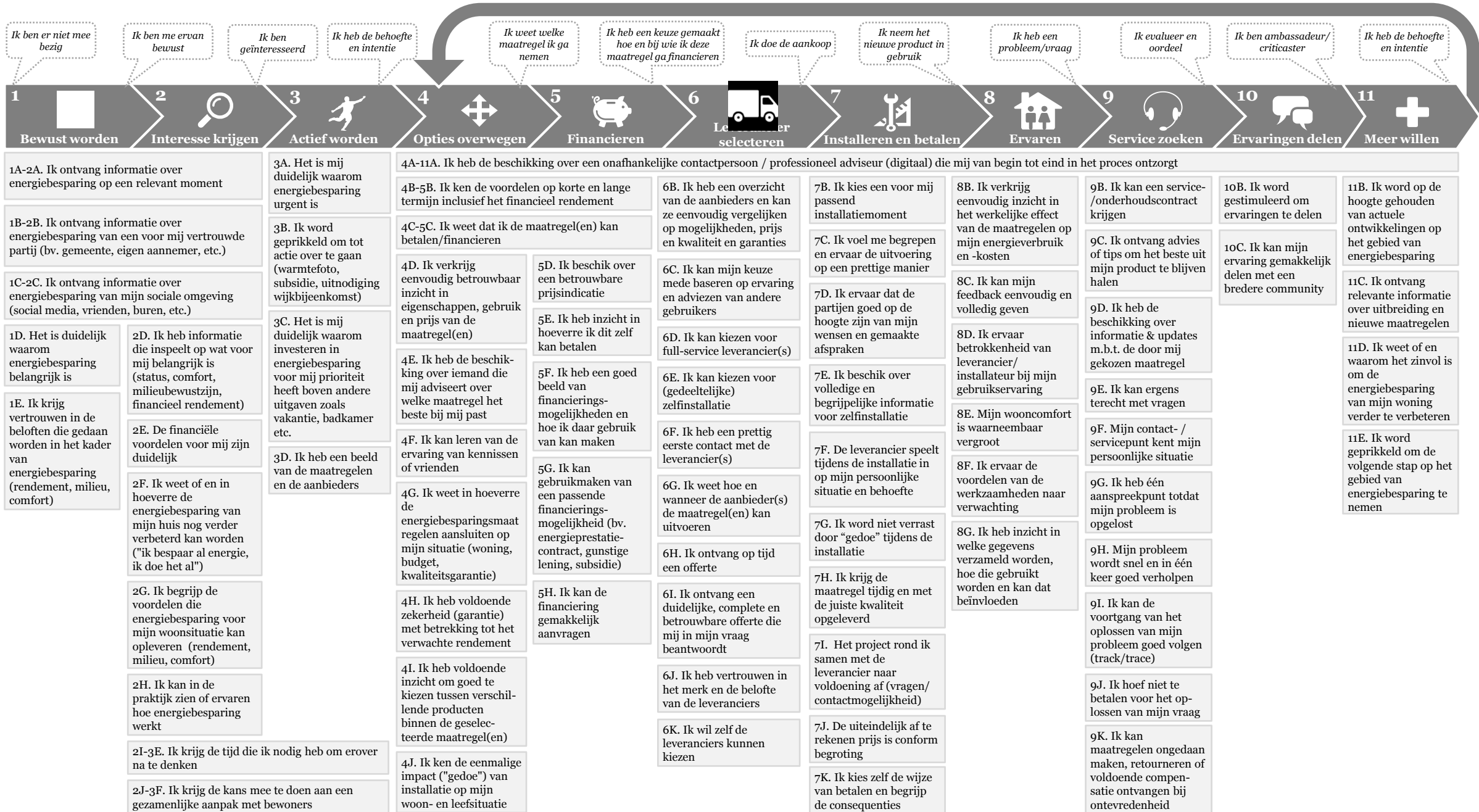
8D. Ik ervaar betrokkenheid van leverancier/ installateur bij mijn gebruikservaring	informatie & updates m.b.t. de door mij gekozen maatregel
9E. Mijn wooncomfort is waarneembaar vergroot	9E. Ik kan ergens terecht met vragen
9F. Mijn wooncomfort is waarneembaar vergroot	9F. Mijn contact- / servicepunt kent mijn persoonlijke situatie
8F. Ik ervaar de voordelen van de werkzaamheden naar verwachting	9G. Ik heb één aanspreekpunt totdat mijn probleem is opgelost

De klantreis van woningeigenaren voor energiebesparing

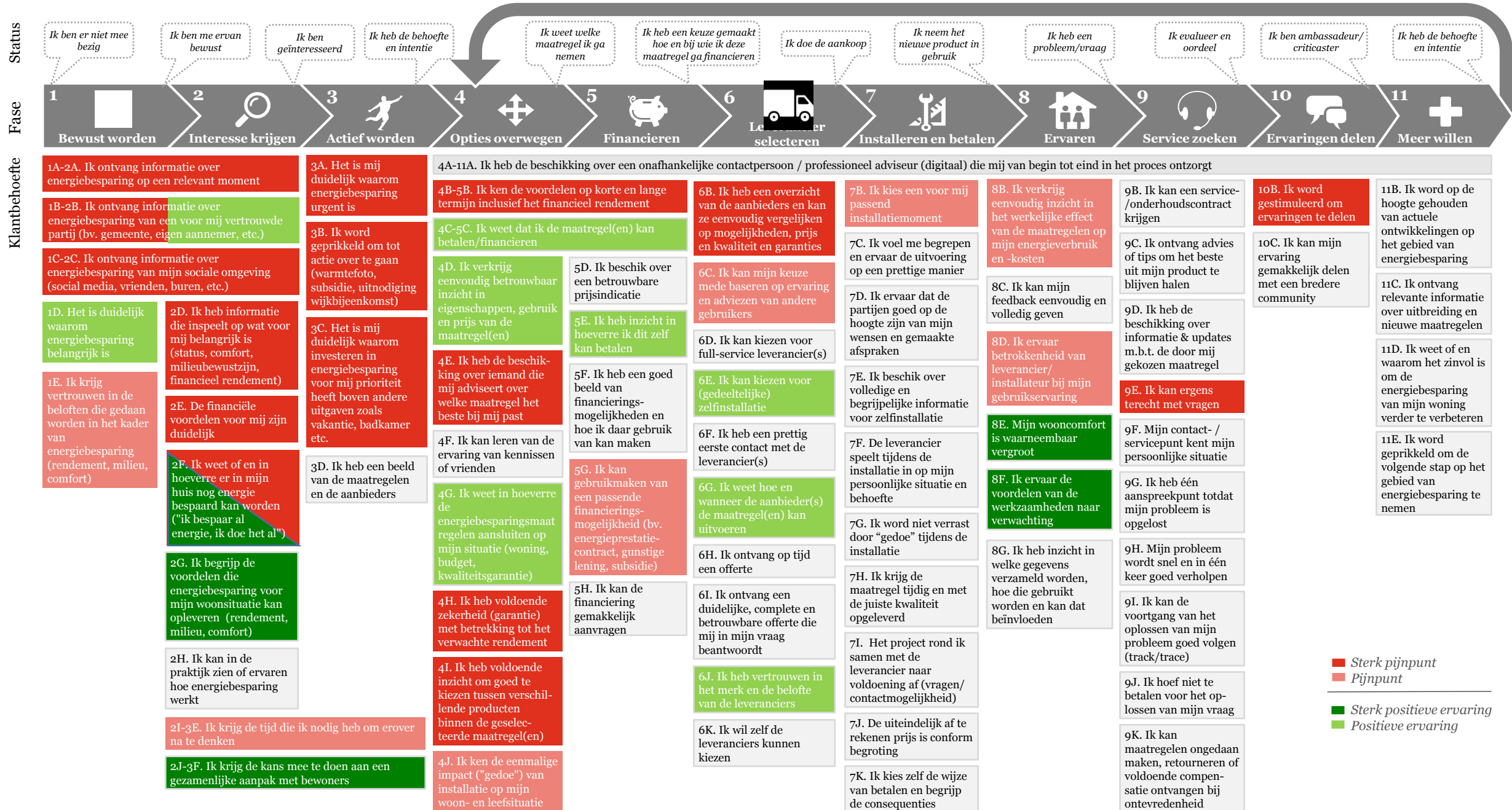
Status

Fase

Klantbehoefte



Klantreis positieve en negatieve ervaringen gedurende de klantreis (*heatmap*)



■ Sterk pijnpunt
■ Pijnpunt
■ Sterk positieve ervaring
■ Positieve ervaring