

ExperienceTransform

Weet direct hoe klanten contactmomenten ervaren en werk continu aan een betere Customer Experience



Wil jij...

- Knelpunten in de customer journey snel identificeren?
- Doorlopend de customer journey optimaliseren?
- Klantfeedback in het hart van je organisatie brengen?
- Direct kunnen reageren op klantfeedback?
- Een customer centric mindset en gedrag bij alle medewerkers?

Breng met ExperienceTransform customer feedback in het hart van je organisatie en werk doorlopend aan verbetering van processen en contactmomenten

Met ExperienceTransform vraag je je klant kort na een contactmoment naar zijn ervaring. Feedback en scores zijn realtime inzichtelijk in een CX-platform. Zo heb je doorlopend inzicht in de klantbeleving en kun je direct bijsturen als er ergens problemen optreden. En elke kans benutten om jezelf te blijven overtreffen!

Wat ExperienceTransform bijzonder maakt:

– Expertise, versterkt door technologie

Met marktleidende expertise in Customer Experience neemt Kantar je gehele organisatie mee in een customer centric manier van denken. We werken samen met aanbieders van high end CX-platforms, en begeleiden de implementatie van A tot Z. We trainen medewerkers in het werken met rapportage dashboards en hoe ze omgaan met klantfeedback dagelijkse praktijk maken.

– Close the loop

Met een ticketingsysteem binnen het CX-platform krijgen medewerkers een melding. Hierdoor kun je direct reageren op deze specifieke situatie en klant, ofwel 'close the loop'. Je verbetert niet alleen de klantervaring, maar je wordt een lerende organisatie waarin iedereen de klant centraal zet en memorabele momenten creëert.

– Meer dan een operationele tool

Met Kantars kennis van Customer Experience, branding, innovatie en analytics & insights, biedt ExperienceTransform meer dan alleen operationele verbetering. Door aanvullende vragen te stellen aan klanten en diepgaande data-analyses, halen we ook inzichten op die helpen om de basis te verbeteren. Denk aan aanscherpingen in het ontwerp van de customer journey die de klantbeleving meer memorabel en onderscheidend maken. Goed onderbouwde keuzes die je merk (nog) geliefder maken en opbrengsten laten groeien.



ExperienceTransform: in 3 stappen naar een continu lerende customer centric organisatie!

1. Inrichten

> Leg de basis met het inrichten van het CX-platform



- Welke customer journeys en contactmomenten doen er het meeste toe?
- Op welke KPI's ga je meten?
- Hoe komt het rapportage dashboard eruit te zien?
- Wie kan wat inzien binnen de organisatie?
- Hoe geven we het uitnodigingsproces vorm?
- Hoe richten we het opvolgingsproces in?

2. Realtime feedback

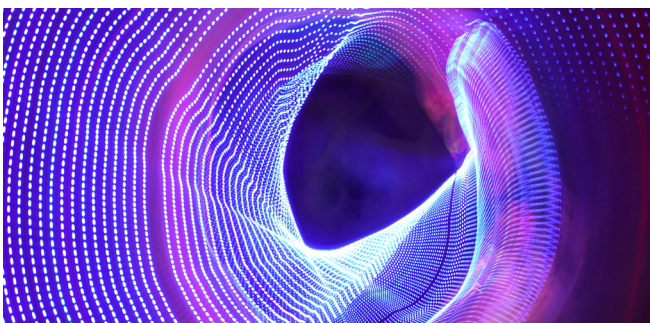
> Werk voortdurend aan verbetering van specifieke processen en contactmomenten



- Realtime en continu inzicht in klantfeedback in overzichtelijke, gebruiksvriendelijke dashboards.
- Identificeer en optimaliseer snel eventuele pijnpunten en zie direct het effect in KPI's.
- Verdieping op resultaten in een Insights workshop: welke ontwikkelingen, grote lijnen en verbanden zijn er te zien? Hoe kan dat verklaard worden? Waar liggen nog meer kansen voor verbetering?

3. Close the loop

> 'Close the loop' en bereik échte customer centricity



- Geef klanten direct terugkoppeling op hun feedback met een ticketingsysteem.
- Word een continu lerende organisatie met customer centricity als mindset.
- Stel medewerkers in staat memorabele momenten te creëren voor hun klanten.



Met Kantar continu werken aan een betere Customer Experience

Ga voor de beste beleving op elk contactmoment met ExperienceTransform. Kantars expertise op het gebied van Customer Experience, data en insights in combinatie met samenwerkingen met de beste CX-platforms, maken Kantar de ideale partner om een CX-programma te implementeren binnen je organisatie.

Naast ExperienceTransform, biedt Kantar meer oplossingen op het gebied van Customer Experience. Zo geeft ExperienceStrength je strategische handvatten om klantrelaties te versterken en het gat tussen merkelofte en klantbeleving te dichten. Ook bieden we geavanceerde data analytics en CX-consultancy in elke fase.

Verder praten over Customer Experience? Neem contact op met Nanda Deen of Michiel Albrecht, of bezoek kantar.com/nl/expertise/customer-experience.



Nanda Deen

Director Innovation & Customer Experience
nanda.deen@kantar.com
+31 6 20 25 18 56



Michiel Albrecht

Senior CX consultant
michiel.albrecht@kantar.com
+31 6 21 91 15 30

KANTAR

Kantar is the world's leading marketing data and analytics business and an indispensable brand partner to the world's top companies. We combine the most meaningful attitudinal and behavioural data with deep expertise and advanced analytics to uncover how people think and act. We help clients understand what has happened and why and how to shape the marketing strategies that shape their future.