

ExperienceStrength

Geeft je dé strategische handvatten om klantrelaties te versterken en het gat tussen merkbeloofte en Customer Experience te dichten



Wil jij weten...

- Hoe klanten je dienstverlening ervaren t.o.v. concurrenten?
- Waar kansen liggen om je als bedrijf te onderscheiden?
- Hoe je Customer Experience kunt inzetten om je merk te versterken?
- Hoe je zorgt voor een memorabele klantbeleving die je klanten keer op keer terug laat komen?
- Hoe je jouw bedrijf customer centric maakt?

Bouw met ExperienceStrength aan een Customer Experience strategie waarmee je je merk versterkt en marktaandeel laat groeien

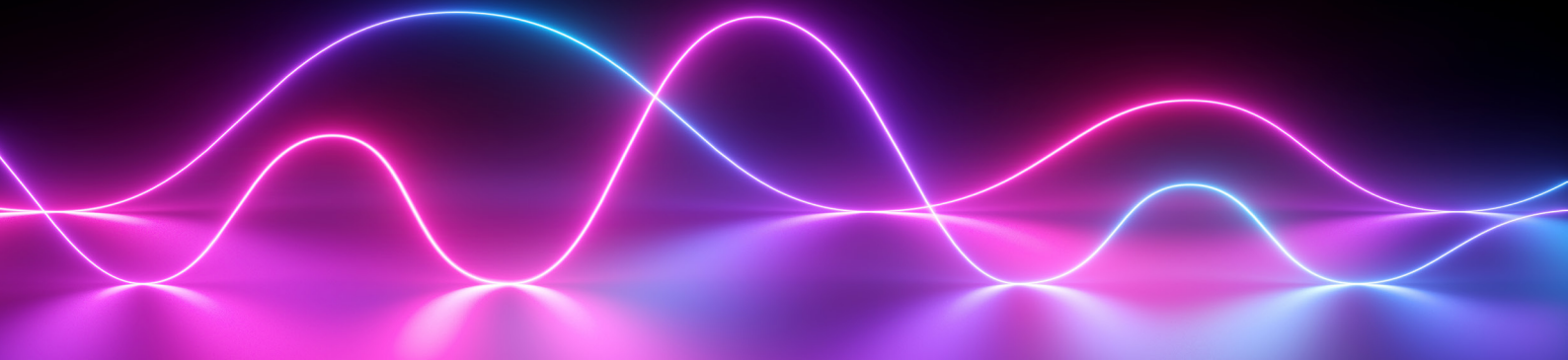
Kantars ExperienceStrength is het startpunt om je Customer Experience naar het volgende niveau te tillen: een betekenisvolle, onderscheidende klantervaring, die 100% in lijn is met je merk en waarmee je je onderscheidt van de rest. Het geeft een diepgaand inzicht in hoe klanten jouw dienstverlening ervaren en beoordelen, zowel rationeel als emotioneel. En aan welke strategische knoppen je moet draaien om het maximale uit je Customer Experience te halen.

Wat ExperienceStrength uniek maakt:

- **Integrale benadering**
Essentieel is een goede fundering binnen je organisatie en dat inzichten omgezet worden naar actie. Interne workshops en kwalitatieve klantinterviews zijn daarom vast onderdeel van ExperienceStrength.
- **Benchmark**
ExperienceStrength betreft concurrenten in de meting en laat zien waar jouw merk staat als het gaat om Customer Experience. En waar je op moet focussen om je positie in de markt te verbeteren.
- **Koppeling met merk**
De mate waarin een merk als betekenisvol en onderscheidend wordt gezien, ligt ten grondslag aan merkvoorkeur. Enerzijds wordt dit gevoed door reclame-uitingen, anderzijds draagt de Customer Experience hier aan bij. ExperienceStrength maakt een eventuele kloof tussen merkbelofte en klantervaring inzichtelijk.

Dicht de kloof tussen merk en CX met een betekenisvolle en onderscheidende klantervaring





ExperienceStrength: in 3 stappen naar een strategische CX-routekaart die je merk laat groeien!

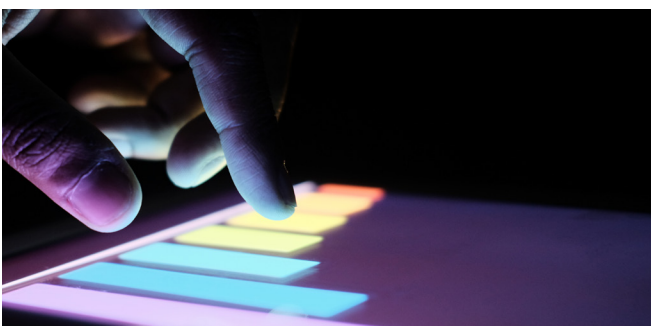
1. CX-basis



- > **Interne kick-off/workshops**
- > **Klantinterviews (kwalitatief)**

- Waar staat het merk voor, hoe ziet de CX-strategie eruit, wat is de stip op de horizon?
 - Welke KPI's gaan we meten?
 - Hoe ziet de customer journey eruit?
 - Wat zijn motivaties en afhakers om een bepaald product of merk te kopen?
 - Welke contactmomenten zijn belangrijk en hoe worden deze ervaren?
-

2. CX meten



- > **Kwantitatieve ExperienceStrength meting**
- > **Score op diverse KPI's t.o.v. concurrentie**

- ExperienceStrength: Performance x Preference = gericht op functionele performance.
 - Experience Power: Meaningful x Different = gericht op emotie/bouwen aan een betekenisvol en onderscheidend merk.
 - Eventueel NPS, emotie- en/of gemaksscore
 - Beoordeling contactmomenten + succesfactoren en verbeterpunten.
-

3. Inzicht & actie



- > **Resultaten doorvertalen naar inzichten**
- > **Acties plannen en prioriteren met MT en teams**

- Wat is je concurrentiepositie op het gebied van CX?
- Is er een kloof tussen merkbeloofte en CX?
- Waar liggen focuspunten en investeringsprioriteiten?
- Welke acties gaan we ondernemen o.b.v. de inzichten? → actieplan maken.
- Hoe nemen we medewerkers en stakeholders mee in een customer centric mindset?



Met Kantar naar een betekenisvolle, onderscheidende Customer Experience

Met zowel uitgebreide kennis van Customer Experience als branding, is Kantar de ideale partner om te gaan bouwen aan een Customer Experience die werkt voor je merk en je marktaandeel laat groeien. Naast ExperienceStrength, biedt Kantar meer oplossingen op het gebied van Customer Experience. Zoals ExperienceTransform om continu te werken aan een betere Customer Experience, 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

Experts

800+
80+

CX experts
landen

Thought leaders

CX+

De enige sectorspecifieke index die het gat meet tussen merkbelofte en CX

Strategische partnerships



Partnerships met wereldwijd bekende en gewaardeerde technologieplatforms

Geavanceerde analyses



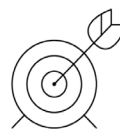
800+ data-, analyse- & insights- experts en CX-consultants

Learnings uit



+25.600
ExperienceStrength metingen
120+
landen

Succesvolle bedrijven



Meer dan de helft van de Fortune top 100 bedrijven maakten gebruik van ExperienceStrength

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.