



## De klantbeleving verbeteren

Een uitvaart kun je maar één keer goed doen. Om de klantbeleving te optimaliseren is het van belang om te weten wat voor de klant de cruciale momenten zijn in het dienstverleningsproces. Voor, tijdens en na de uitvaart. We noemen dit de 'klantreis'.

In deze online masterclass leer je:

- Hoe de klantreis werkt om de klantbeleving te optimaliseren en je dienstverlening verder te verbeteren
- De waarde van de klantreis voor het (verder) verbeteren van klanttevredenheid, het verkrijgen van aanbevelingen, en het optimaliseren van omzet en winst.

Na deze online masterclass kan je zelfstandig werken met de klantreis.



Judith Maagdenberg

Consultant bij The Alignment House en inhoudelijk expert op het creëren van de optimale klantbeleving.

Voor wie?

Ondernemers in de uitvaartbranche die de klantbeleving willen optimaliseren

Duur: 60-75 minuten

Wanneer: juni/juli 2020 en september 2020

Kosten € 125,- excl. BTW per deelnemer

Wat krijg je:

- Live online masterclass
- Formats om zelf mee aan de slag te gaan
- Een live Q&A om vragen te stellen