

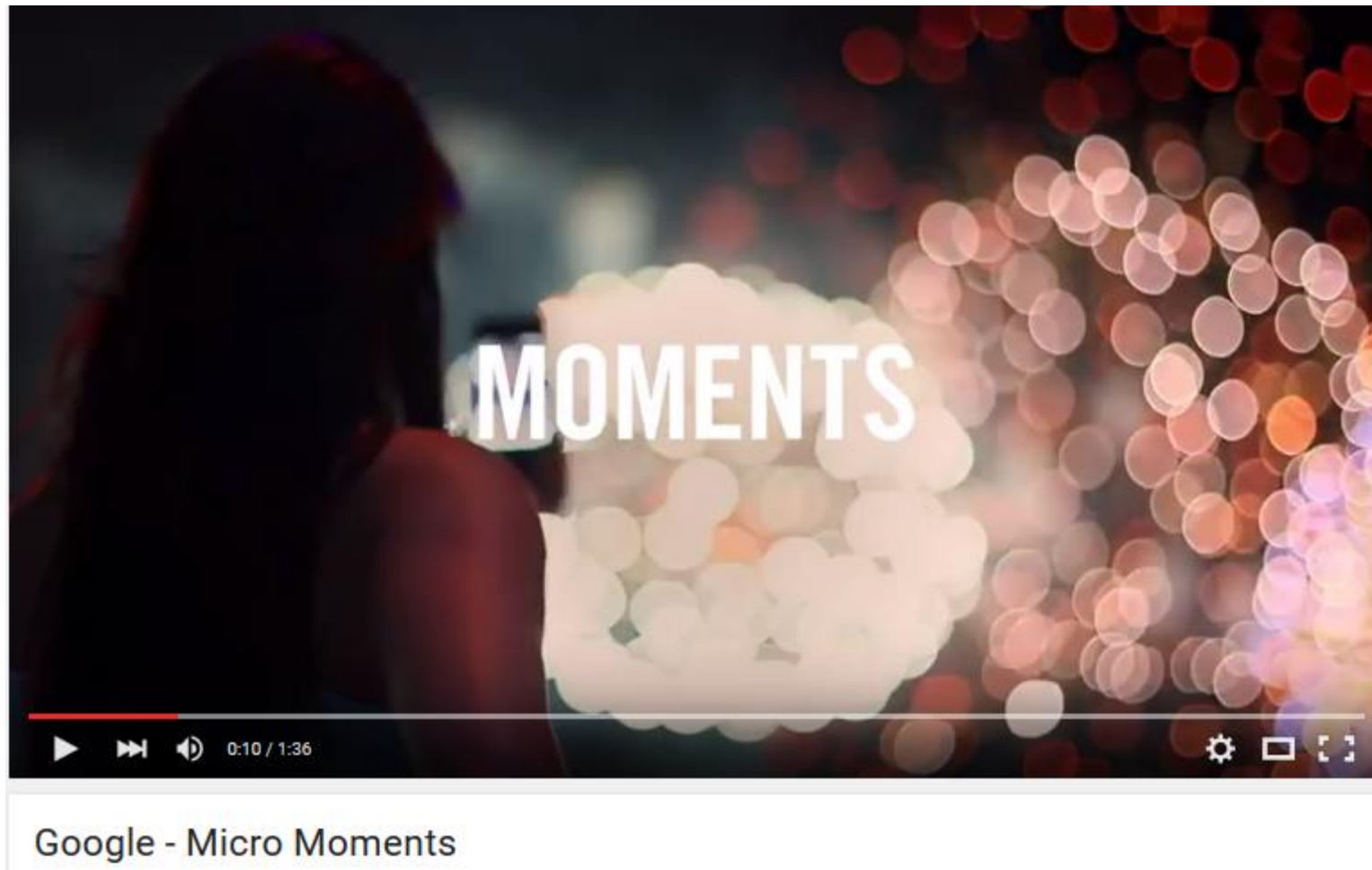
Beads of Life



Hedwig T.J.M. Wassing

Annacom

Live is lived in Moments



Als elke ervaring een kraal van je leven is,



.... welke rijg je dan als de volgende?



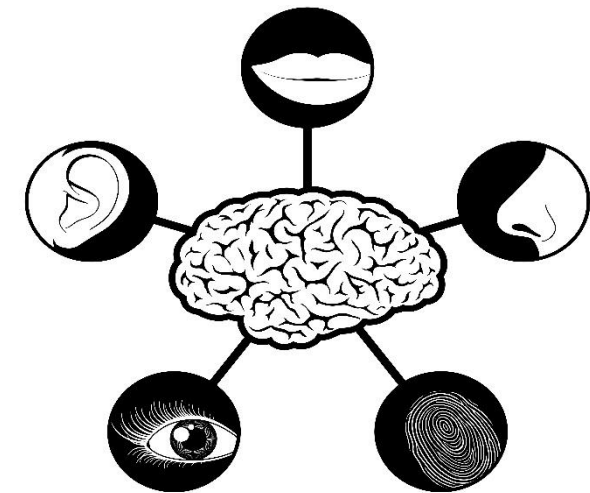
Beleving



MENS - TIJD - PLAATS

Beleving

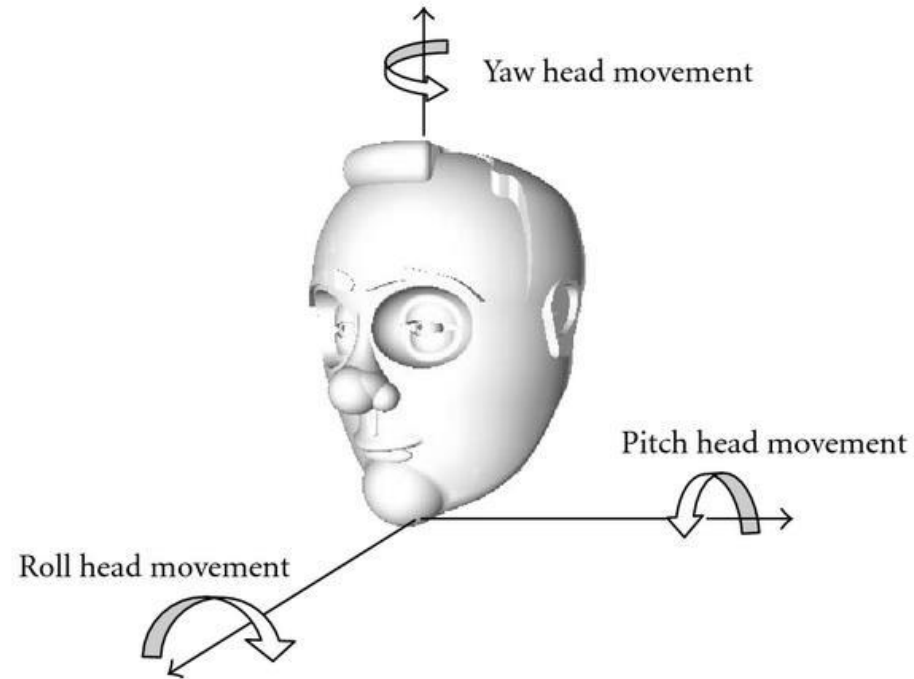
Iets meemaken, ervaren



THE SIXTH SENSE

Temperatuur
Vochtigheid
Luchtstromen
Beweging trilling
Zwaartekracht
Druk
Textuur
Aroma smaak
Toon klank
Kleur
Beeldcompositie
Intuïtie
Verwachting
Angst

Beweging op één plek



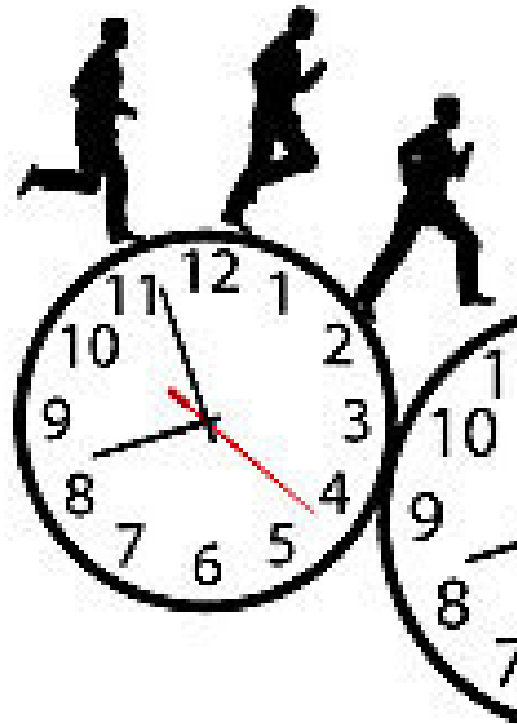
BEWEGING

Beweging in de ruimte



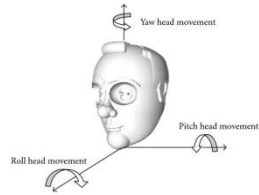
VERPLAATSING

Verplaatsing in de tijd



SNELHEID

Geraakt worden



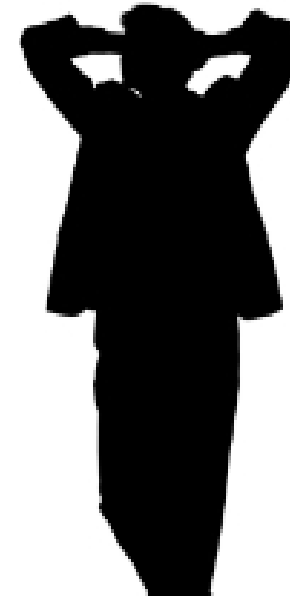
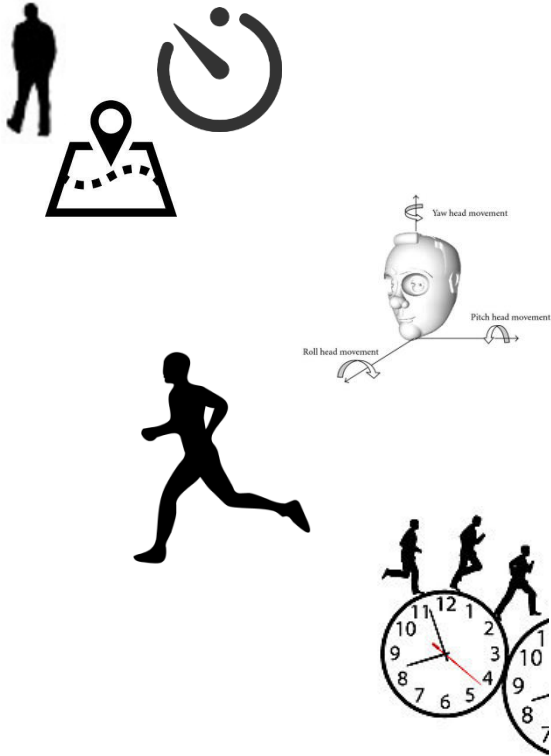
BEWOGEN

Klant Beleving, Customer Experience



KLANT - **TIJD** - **PLAATS**

Klanttevredenheid, Customer Emotion



GERAAKT WORDEN

Dimensies van een Beleving

- Mens = zintuigen, samen, alleen, aantal, dichtheid
- Plaats = locatie, dichtheid, nabijheid
- Tijd = tijdstip, tijdsduur

- Beweging = pitch, roll, yaw
- Verplaatsing = van A naar B
- Snelheid = tempo van verplaatsing in de tijd

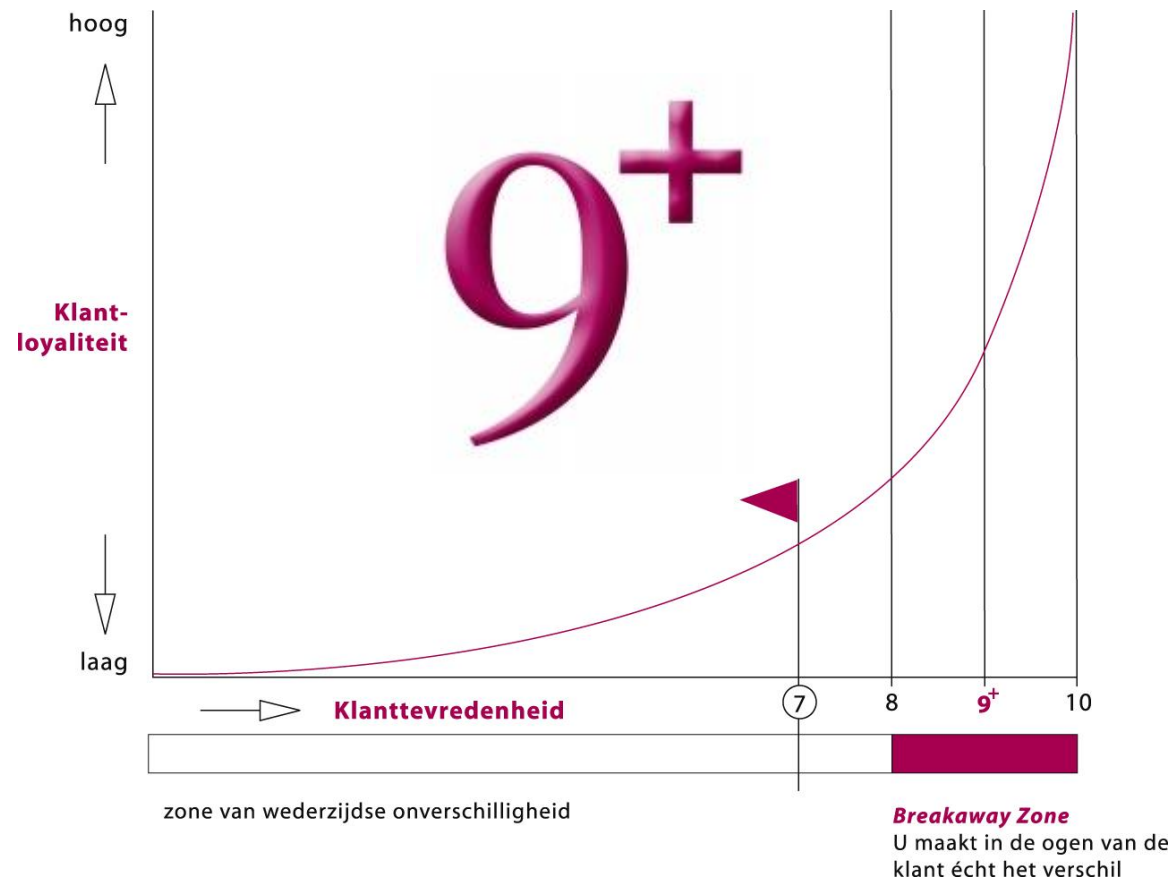
Waar doen we het voor

- Meer klanten
- Meer tevreden klanten
- Meer terugkerende klanten

- Meer aankopen
- Meer herhalingsaankopen
- Meer omzet per transactie

Maar wel met
Kostenbeheersing

Altuïtion, de 9+ beleving





We kennen nu de ingrediënten en
ja, we kunnen dus ervaringen ontwerpen en maken!

Spiderman The Ride (Universal Studios)



Maar.....

realiseer je:

Vandaag **Verwend, is morgen **Gew**end.**

(Stilstand = achteruitgang)

Vandaag **Ver**wend, is morgen **Gew**end



Consumens

By Ian Golding | April 4, 2017 | 4 comments | CX Leadership, CX Strategy, People
customer experience, cx, employee experience, ex, human experience, hx, ix, Jacques Strydom, lx, tx

