

## Opleiding Customer Experience & AI

*Van customer journey op papier naar een klantbeleving die klanten onthouden.*



**Type:** Opleiding | **Duur:** 3 dagen | **Prijs:** €2495 excl. btw

### Over

**Hoe maak je een klantreis die klopt met wat klanten écht ervaren? En hoe gebruik je AI om versneld tot bruikbare inzichten en verbeterkansen te komen? In de opleiding Customer Experience & AI bouw je aan een krachtige klantbeleving die meebeweegt met veranderend klantgedrag en nieuwe AI-mogelijkheden.**

**In dit 3-daagse programma breng je processen, touchpoints en interne overdrachten in**

**kaart en ontdek je waar klantwaarde (onbewust) verloren gaat. Je leert hoe klantgedrag ontstaat uit een samenspel van emoties, verwachtingen en vertrouwen. En brengt al die perspectieven vervolgens samen in één slimme Customer Experience Blueprint voor jouw organisatie, met AI als ultieme versneller.**

## Resultaat

Je hebt helder inzicht in je huidige customer experience, zowel vanuit organisatie- als klantperspectief.

Je begrijpt hoe emoties, verwachtingen, vertrouwen en frictie het keuzeproces beïnvloeden

Je gebruikt AI-tools om sneller analyses, inzichten en optimalisaties te ontwikkelen

Je combineert customer experience, gedragspsychologie en AI-toepassingen in één moderne aanpak

Je hebt direct toepasbare inzichten waarmee je betere keuzes maakt in marketing, CX en service

Je gaat naar huis met een complete Customer Experience Blueprint voor jouw organisatie, inclusief verbeter prioriteiten, strategische 9+ momenten en een concreet actieplan.

Je hebt een herbruikbaar denkkader voor toekomstige optimalisaties

## Programma

De opleiding bestaat uit 3 klassikale lesdagen, met telkens ongeveer 2 weken tussen de bijeenkomsten. Zo heb je voldoende tijd om tussendoor aan je eigen klantreis te werken en inzichten direct toe te passen in de praktijk.

Dag 1: Customer Experience 1.0 – organisatieperspectief

Analyse huidige klantreis: o.a. processen en touchpoints in kaart

Customer journey mapping vanuit de organisatie

Fricities, wachttijden en overdrachtsmomenten herkennen

Introductie in actuele CX-modellen zoals service blueprinting en experience mapping

Praktische quick scan van je eigen organisatie en klantreis

Dag 2: Customer Experience 2.0 – klantperspectief

Emoties, verwachtingen en vertrouwen in de klantreis

Irritaties en beslismomenten herkennen

Introductie in neuromarketing en gedragspsychologie  
Werken met psychologische triggers, cues en cognitive load reduction  
Persona's en emotionele touchpoints toepassen op je eigen klantreis

Dag 3: Customer Experience 3.0 – van inzicht naar impact

Organisatie- en klantperspectief samenbrengen in één customer journey  
Strategische 9+ momenten en micro-journeys ontwerpen  
AI inzetten als versneller met tools zoals ChatGPT en Perplexity  
Verbeterkansen prioriteren op basis van klantwaarde en impact  
Van analyse naar actie: optimaliseren van touchpoints en processen

Tussen de lesdagen werk je aan een eigen praktijkcase. Tijdens de afsluitende bijeenkomst presenteer je jouw Customer Experience Blueprint en ontvang je gerichte feedback op jouw analyse, verbeterkansen en actieplan.

Eindproduct

Je gaat naar huis met een complete Customer Experience Blueprint voor jouw organisatie, inclusief:

Een uitgewerkte customer journey met minimaal 9 touchpoints  
Inzicht in kansen, fricties en verbeterpunten  
Strategische 9+ momenten en micro-journeys  
AI-ondersteunde optimalisatievoorstellen  
Een concreet actieplan voor verdere verbetering

## Voor wie

Deze opleiding is bedoeld voor professionals die werken aan klantbeleving, klantprocessen en groei, zoals marketeers, CX-specialisten, UX-specialisten, communicatieprofessionals, product owners, service managers en customer success managers.

We gaan uit van mbo+ / hbo-denkniveau. Basiskennis van marketing of klantprocessen is handig, maar je hebt geen kennis van AI, data of programmeren nodig.

**Joelle van Berkel**

## Praktisch

Intensieve 3-daagse opleiding

Veel persoonlijke begeleiding en interactie

Werken aan je eigen praktijkcase

Inclusief lunch, hapjes en drankjes

Laptop of tablet meenemen

Betalen in termijnen is mogelijk

Na succesvolle afronding van de praktijkopdracht en presentatie ontvang je het

Frankwatching Academy Diploma Customer Experience & AI.

## Nog vragen?

Bel naar 030 200 40 10, zoek ons op via de chatmogelijkheid op

<https://www.frankwatching.com/academy> of mail naar [academy@frankwatching.com](mailto:academy@frankwatching.com)