

## Training Customer journey

*Breng klantreizen in kaart en verbeter elke fase van de klantbeleving*



**Type:** Training | **Duur:** 1 dag | **Klantwaardering:** 9 | **Prijs:** €885 excl. btw

Tussen het moment van behoefte aan en de aanschaf van een product of dienst zijn er veel interactiemomenten tussen klant en organisatie. Je doelgroep vergelijkt prijzen en ervaringen online. En ze stappen eenvoudig over naar de concurrent. Hoe krijg én behoud je klanten? Door de customer journey in kaart te brengen, weet je meer over wie je doelgroep is, waar ze zich online bevindt en hoe ze zich daar gedraagt.

In de Customer journey training leer je om inzichten te vergaren in je doelgroep, welke stappen ze nemen en hoe ze deze ervaren. Je leert hoe je deze informatie inzet om je dienstverlening te optimaliseren, hoe je AI hierin toepast en hoe je de customer experience verhoogt. Na het volgen van deze training heb je een concrete customer journey map waarmee je direct aan de slag kunt.

## Resultaat

- Je hebt inzicht in het pad dat de doelgroep bewandelt.
- Je kunt de belangrijkste fasen onderscheiden in de customer journey.
- Je weet hoe je in elke fase waarde aan de customer journey kunt toevoegen.
- Je hebt inzicht in de ervaringen van de doelgroep en kunt je verplaatsen in hun situaties.
- Je weet hoe je online marketing en communicatie inzet in elke fase om de klant te bedienen.
- Je kunt concrete actiepunten benoemen om de customer journey te verbeteren.
- Je herkent de kansen en valkuilen bij de inzet van AI tijdens de klantreis.

## Programma

Tijdens de Customer journey training komen de volgende onderwerpen aan bod:

- De fasen van de digital customer journey.
- Customer journey mapping.
- Identificeren van touchpoints.
- De kwantitatieve (data) en kwalitatieve (emoties en gevoel) kant van de klantreis.
- Segmentatie en personalisatie.
- Praktijkvoorbeelden van zowel B2C- als B2B-organisaties.
- Klanttevredenheid, klantgerichtheid en klantenbinding.
- Praktische voorbeelden van verrijking van de customer journey, onder andere door de inzet van AI.

## Voor wie

Deze Customer journey training is voor iedereen die zich bezighoudt met of interesse heeft in customer journeys, customer experience en andere klantprocessen. Denk aan: marketing- en communicatiemedewerkers, (online)marketeers, communicatieadviseurs en projectmanagers. De training is hands-on en praktisch en richt zich op de inzet van online middelen en tools binnen klantreizen. Basiskennis van de belangrijkste online marketing- en communicatiemiddelen is een pré, maar geen vereiste.

Voor deze training gaan we uit van hbo-denkniveau.

## Wie is de trainer?



### **Bart van der Kooi**

Bart van der Kooi is online marketing specialist en helpt organisaties op het gebied van Customer Journeys, advertising, e-mailmarketing en data. Hij is tevens auteur van twee boeken over social media en klantreizen.

## Praktisch

- Training Customer experience & journey mapping is een eendaagse training
- Voorafgaand aan de training vindt een intake plaats en na afloop krijg je een evaluatieformulier toegestuurd
- Nodig tijdens training: een laptop of tablet
- Uitgebreide lunch, hapjes en drankjes inbegrepen
- Na afloop van de training ontvang je een digitaal certificaat van deelname

## Incompany

Alle trainingen en opleidingen van Frankwatching zijn incompany te volgen. Ideaal voor bedrijven, gemeenten & overheden, onderwijsinstellingen en agencies die in hun vertrouwde werkomgeving (of andere locatie) aan eigen praktijk en vraagstukken willen werken. Van AI tot social media: met welk onderwerp gaat jouw team aan de slag? [Bekijk de mogelijkheden.](#)

## Erkenning & accreditatie

- 8x beste opleider, gemiddelde score 8,4
- NRTO-keurmerk
- Geregistreerd dienstverlener Kmo-portefeuille
- UWV-partner

## Startdata & locaties

dinsdag 2 juni 2026 - 09:30 - 16:30 - Utrecht

maandag 23 november 2026 - 09:30 - 16:30 - Utrecht

## 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)