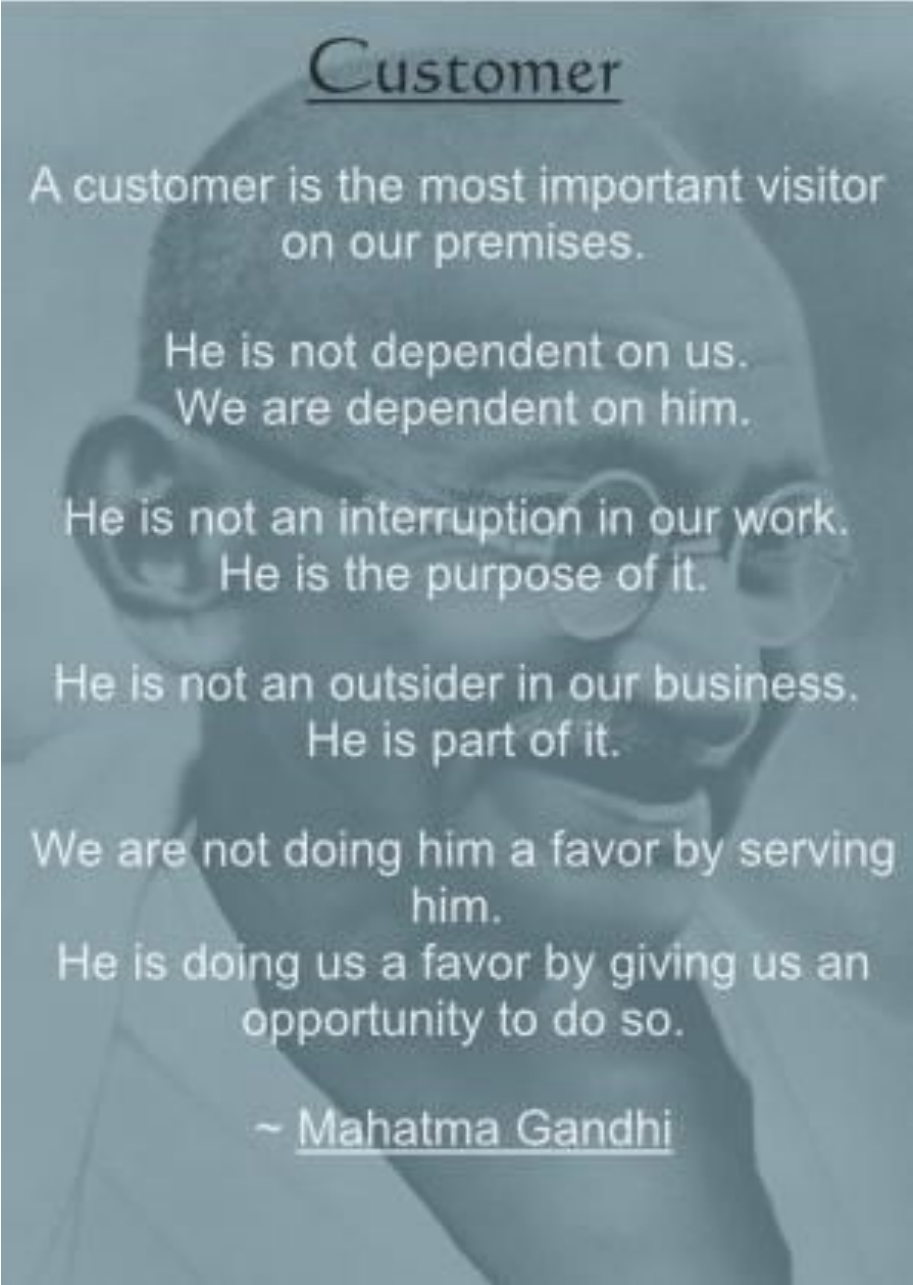






Willing to grow with people





Customer

A customer is the most important visitor
on our premises.

He is not dependent on us.
We are dependent on him.

He is not an interruption in our work.
He is the purpose of it.

He is not an outsider in our business.
He is part of it.

We are not doing him a favor by serving
him.

He is doing us a favor by giving us an
opportunity to do so.

~ Mahatma Gandhi





THINK LIKE A
CUSTOMER



DENKEN VANUIT DE KLANT

empathie

Als je in anderen in hun schoenen zou staan . . .

Horen wat zij horen.

Zien wat zij zien.

Voelen wat zij voelen.

Zou je hen dan anders behandelen?

https://www.youtube.com/watch?v=cDDWvj_q-o8

Scope



HUYS SIOEN

case ziekenhuis



HUYS SIOEN

Segmentatie



HUYS SIOEN

Segmentatie ziekenhuis

❖ Patiënten

- Acute zorg
- Planbare zorg
 - i. Consultatie
 - ii. Dagkliniek
 - iii. Opname en verblijf
- Chronische zorg

❖ Bezoekers

❖ Zorgverleners

- Huisartsen
- Gezinszorg
- Studenten

❖ Ziekenhuispersoneel

- Artsen
- Verpleeg- en zorgkundigen
- Ondersteunende diensten
- vrijwilligers

Segmentatie ziekenhuis

❖ Patiënten

- Planbare zorg

- i. x
- ii. Dagkliniek
- iii. x

1. Wijsheidstand
2. Kijkoperatie knie
3. Oor => buisjes
4. Facelift
5. Chemotherapie
6. Spataders

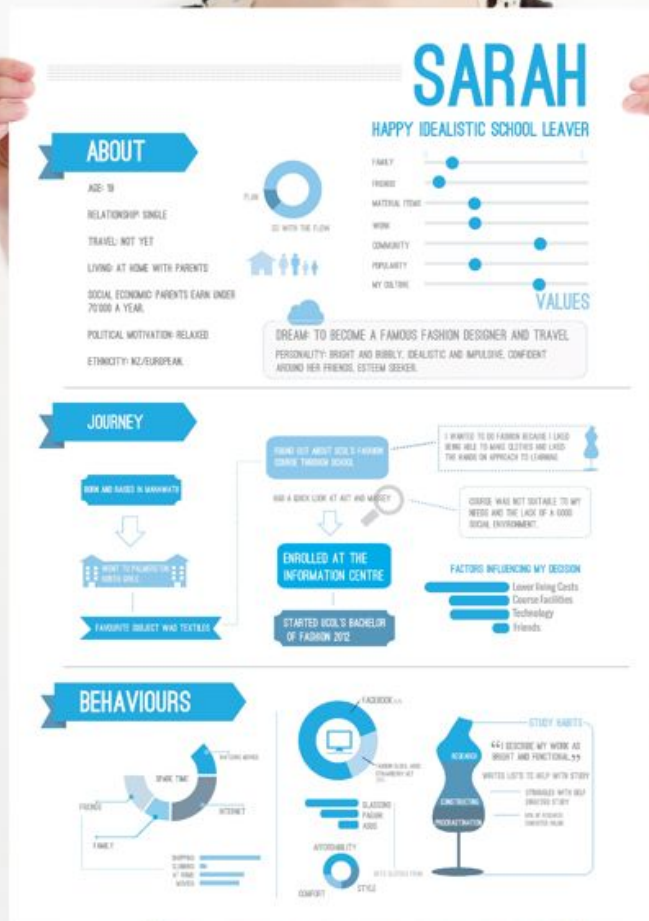
Persona



HUYS SIOEN

PERSONAS

OUTCOMES



PERSONAS

OUTCOMES



Dagkliniek

1. Wijsheidstand

- Man, 23 jaar

2. Kijkoperatie knie

- Vrouw, 74 jaar, weduwe

3. Oor => buisjes

- Kind 5 jaar

4. Facelift

- Man, 51 jaar

5. Chemotherapie

- Man, 34 jaar

6. Spataders

- Vrouw, 43 jaar



Naam

Slagzin

Foto

Leeftijd

Regio

Gezinssamenstelling

Beroep

Sociale klasse

Doelen

Noden

Persoonlijkheds- en levensstijlkenmerken



HUYS SIOEN

Customer Journey Map



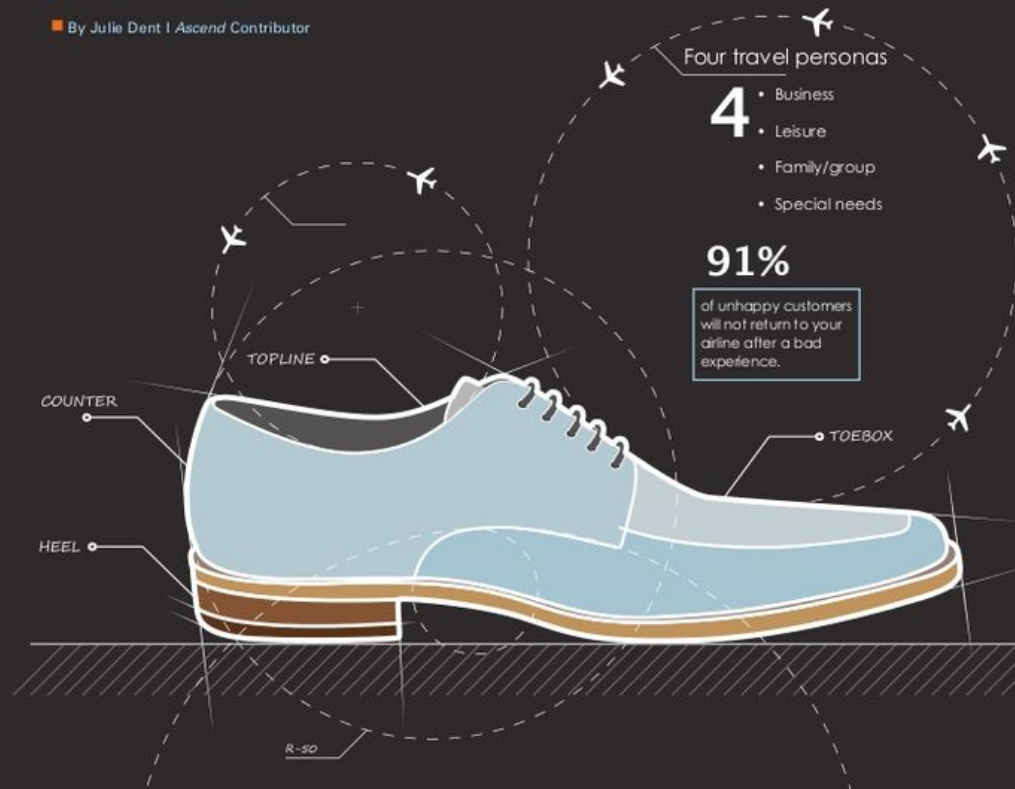
HUYS SIOEN

Customer Journey Mapping: A Walk In Customers' Shoes

The Experience Matters To Airline Customers Just As Much As The Destination

A customer journey mapping strategy enables airlines to identify the desires and expectations of individual travelers and provide appropriate products and services at each touchpoint throughout their journey.

By Julie Dent | Ascend Contributor



“People will
forget what you
said, people
will
forget what you
did, but
people will
never
forget how you
made them
feel.”

— *Maya Angelou*

Customer journey map

voor

tijdens

na

contactmomenten

klantenbehoeften

opportuniteiten

Fiche projectidee



HUYS SIOEN

FICHE PROJECTIDEE

Opgesteld door:

Titel projectidee

Ideebeschrijving

Beschrijf het idee zo concreet mogelijk zodat iedereen het zelfde voor ogen heeft.

Voordelen van het idee

Wat zal er beter zijn als het idee uitgevoerd is?

Belemmeringen

Oplossingen

Vereiste partijen (intern + extern)

Eerste stappen

FOKKE & SUKKE
MOETEN TERUG NAAR DE BASIS





HUYS SIOEN

Willing to grow with people

Caroline Huys
caroline@huyssioen.be
Direct +32(0)479 27 24 23

Ghelamco Arena – MeetDistrict
Ottergemsesteenweg Zuid 808
900 Gent

Thekla Sioen
thekla@huyssioen.be
Direct +32(0)471 08 88 00