

BIJLAGE 3

VUL JE EIGEN KLANTWAARDEDIAGRAM IN

Voor uitleg en verwijzing, zie pagina 143-147 van het boek



Overzicht: je klantwaardediagram invullen

* In BLUE OCEAN SHIFT lees je hoe je het klantwaardediagram kunt invullen en de resultaten ervan kunt interpreteren. Op pagina 150 vind je een ingevuld voorbeeld.

* Als je deze stap (en alle andere in het BLUE OCEAN SHIFT-proces) optimaal wilt uitvoeren, raden we je aan de online [BLUE OCEAN STUDIO](#) (in het Engels) te gebruiken. Je krijgt de eerste 30 dagen gratis toegang.

* Deze bijlage is 1 van 7 bijlages bij BLUE OCEAN SHIFT, waarvan de Nederlandse editie in 2017 verscheen bij [Uitgeverij Business Contact](#), Amsterdam, ISBN 978 90 470 0989 4.

Het klantwaardediagram

De zes fasen van de klantervaringscyclus

	Aanschaf	Levering	Gebruik	Extra's	Onderhoud	Verwijdering
Productiviteit van de klant						
Eenvoud						
Gemak						
Risico						
Plezier en imago						
Milieu-vriendelijkheid						

x = pijnpunt dat een hindernis vormt voor klantwaarde

o = klantwaardevakken

Het klantwaardediagram (eigen terminologie)

Hier kun je desgewenst de zes fasen een eigen naam geven

Productiviteit van de klant					
Eenvoud					
Gemak					
Risico					
Plezier en imago					
Milieu-vriendelijkheid					

x = pijnpunt dat een hindernis vormt voor klantwaarde

o = klantwaardevakken

Belangrijkste inzichten
