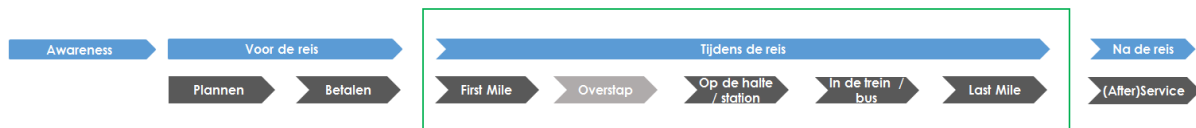


Achtergrond Informatie – Verbeter de Customer Experience

Customer Journey van de reiziger

Hieronder een voorbeeld van een customer journey. Zoals je ziet is de reis waar we naar kijken niet beperkt tot alleen de busreis. De busreis is een onderdeel van de gehele reis van deur-tot-deur, die begint met het plannen van de reis en pas eindigt op het moment dat iemand de eindbestemming heeft bereikt



Toelichting Customer Journey:

- **Awareness:** Het oriënteren voor dat de reis begint.
- **Voor de reis:**
 - **Plannen:** het plannen van de reis (via reisplanners) of het reserveren van een zitplaats
 - **Betalen:** aankopen van een vervoerbewijs of betalen in het voertuig
- **Tijdens de reis:**
 - **First Mile:** Eerste meters van de reis richting de vertrekhalte of station
 - **Overstap:** overstap tijdens de reis
 - **Op de halte/station:** overstap op een knooppunt
 - **In de trein/bus:** moment van reizen
 - **Last Mile:** laatste stuk van de reis, vaak lopend of fietsend afgelegd naar de eindbestemming
- **Na de reis:**
 - **(After)Service:** contact met de klantenservice