



Model 'Customer Journey Mapping'

Naam	Functie/taak	Probleem en behoefte	Belangrijkste kenmerken
			1. 2. 3.

	Behoeft	Zoektocht	Kiezen	Behandeling	Loyaliteit
 Activiteiten cliënt					
 Activiteiten kantoor					
Beoordeling   					
 Verbeteringen					