

Customer Journey

Leer met de customer journey-methodiek hoe je de klantreis in kaart brengt en de klantervaring optimaliseert.



Ben je marketing- of communicatieprofessional en wil je de customer journey-methodiek beheersen? Wil je diepgaand onderzoeken wat een klant drijft, zodat je hem een onvergetelijke ervaring kunt meegeven? In deze training leer je de klantreis in kaart te brengen en momenten van de waarheid te herkennen. Vervolgens maak je een plan om op die belangrijke momenten klantervaringen te optimaliseren. Hiermee vergroot je het rendement van je marketing- en communicatie-inspanningen, verbeter je klantervaringen en vergroot je de klanttevredenheid. In deze training krijg je alle kennis en vaardigheden aangereikt om morgen het verschil te maken.

Kenmerken

Studieduur	6 weken
Investering	€ 1.795,-
Aantal locaties	11

Resultaat



- ✓ Je kent relevante theorieën die nodig zijn voor het in kaart brengen, optimaliseren en analyseren van de customer journey
- ✓ Je kunt de touchpoints (klantcontactmomenten; van potentiële klant naar loyale klant) voor je organisatie in kaart brengen
- ✓ Je hebt customer insights (inzicht in de behoefte van je klant) in relatie tot wat je organisatie kan bieden
- ✓ Je hebt de juiste handvatten om de customer experience te verbeteren
- ✓ Je weet hoe je verbeteringen kunt doorvoeren die tot een hogere klantwaarde leiden
- ✓ Je hebt een plan geschreven voor het optimaliseren van de klantreis

Doelgroep



Deze training is geschikt voor alle marketing- en communicatieprofessionals die met de customer journey-methodiek de klantervaring willen optimaliseren.

Programma



- Customer journey mapping (oriëntatieproces, transactieproces en relatieproces)
- Touchpoints analyseren en verbeteren
- Klantwaarde in kaart brengen per relevant stadium van de customer journey
- Klantinzichten benutten
- Customer journey-optimalisatie
- Validatie van optimalisatievoorstellen
- Implementatie van een geoptimaliseerde customer journey
- Persoonlijke leervragen en opdrachten
- Persoonlijk plan schrijven

Studiewijze



Intake

Voorafgaand aan de training vul je een schriftelijk intakeformulier in waarin je een aantal vragen beantwoordt, gericht op jouw persoonlijke situatie. Deze vragen helpen je om jouw ontwikkeldoelen helder te omschrijven. Deze leerdoelen staan centraal tijdens de bijeenkomsten.

Online leeromgeving

Naast de interactieve klassikale dagen werk je met de rijke online leeromgeving die je ondersteunt in het leerproces. Hier vind je onder meer waardevolle artikelen en video's om je inhoudelijk voor te bereiden. Na de training houd je één jaar toegang tot al het online materiaal ter verdieping en naslagwerk.

Bijeenkomsten

Tijdens de drie bijeenkomsten leer je hoe je de huidige en gewenste klantreis in kaart brengt. Daarnaast leer je een plan formuleren en krijg je handvatten voor de implementatie.

Maximale groepsgrootte

De maximale groepsgrootte draagt bij aan een veilige sfeer en biedt veel ruimte om ervaringen uit te wisselen.

Koppeling naar de praktijk

Tussen de bijeenkomsten door breng je aan de hand van opdrachten het geleerde direct in de praktijk. Belangrijk is dat je hiervoor voldoende tijd reserveert.

Persoonlijk plan

Je sluit de training af met een concreet plan voor het optimaliseren van de klantreis in je organisatie.

Ervaren trainer

De training wordt verzorgd door een ervaren deskundige.

ICM-certificaat

Heb je de gehele training gevolgd, dan ontvang je het ICM-certificaat.

Plaats & data



De training is van 9.30 tot 17.00 uur en omvat 3 bijeenkomsten.

De opleiding wordt gegeven in december 2026, maart 2027, juni 2027, september 2027, december 2027 en maart 2028.

Je kunt kiezen uit de volgende locaties, dagen en dagdelen:

Online Virtual Classroom	Dag: woensdag, vrijdag of dinsdag
Amsterdam	Dag: vrijdag, dinsdag of woensdag
Arnhem	Dag: vrijdag, dinsdag of woensdag
Breda	Dag: dinsdag, vrijdag of woensdag
Den Bosch	Dag: vrijdag of dinsdag
Den Haag	Dag: dinsdag of vrijdag
Eindhoven	Dag: vrijdag, dinsdag of woensdag
Groningen	Dag: dinsdag, vrijdag of woensdag
Rotterdam	Dag: vrijdag, dinsdag of woensdag
Utrecht	Dag: vrijdag, woensdag of dinsdag
Zwolle	Dag: dinsdag, vrijdag of woensdag

Investing



De investering bedraagt € 1.795,-.

Dit bedrag is excl. € 57,50 per dag voor het dagarrangement of € 25,00 per avond voor het avondarrangement. Dit zijn kosten voor het gebruik van de accommodatie, koffie/thee/frisdrank en (bij het dagarrangement) een uitgebreide lunch. Voor online bijeenkomsten rekenen we uiteraard geen arrangementskosten.

Btw

De totale investering is excl. btw. Vrijstelling van btw is mogelijk. Je betaalt in dat geval 10% bovenop de investeringsprijs.

[Meer informatie](#)

Financiering

Voor zowel werkgevers als particulieren zijn er voor het volgen van scholing diverse financieringsmogelijkheden en subsidies.

[Meer informatie](#)

Mogelijkheden vanuit je werkgever

Veel werkgevers hebben een opleidingsbudget waarmee medewerkers zich kunnen ontwikkelen en kunnen doorgroeien in hun carrière. Je kunt nagaan wat de mogelijkheden zijn binnen jouw organisatie door je arbeidsvoorwaarden erop na te slaan of door dit na te vragen bij je leidinggevende of HR.

Factuur

De factuur van deze cursus wordt na de eerste bijeenkomst verstuurd. Wil je de factuur eerder ontvangen? Je kunt dit aangeven in het opmerkingenveld bij jouw inschrijving.

Studiewijze Virtual Classroom

Wanneer je deze cursus volgt in de Virtual Classroom dan geldt [deze studiewijze](#).

Incompany

Deze cursus biedt ICM ook [incompany](#) aan, voor maatwerk in jouw organisatie.

Advies



Voor meer informatie en inschrijving kijk op:

<https://www.icm.nl/opleidingen-en-trainingen/marketing/customer-journey/>

Of bel 030 – 29 19 888 voor persoonlijk studieadvies.