

Teken je klantreis

Van eerste
contact tot
aankoop



Ontwerp hoe iemand van eerste contact naar klant gaat

Je hebt nu onderzocht hoe klantreizen werken, wat er al gebeurt bij je klanten en welke routes voor jou logisch voelen.

In deze oefening ga je dat vertalen naar iets nieuws: jouw ideale klantreis

Dus niet wat er toevallig gebeurt, maar hoe jij wilt dat klanten vanaf nu bij jou binnenkomen en klant worden.

Maak het niet te ingewikkeld.

Een klantreis is geen strategie op papier.

Het is een logische route van iemand die jou nog niet kent → naar iemand die klant wordt.



1. EERSTE CONTACTMOMENT

Waar ziet iemand jou voor het eerst?

Dit is het moment waarop iemand jou ontdekt.

Bijvoorbeeld via:

Instagram post

podcast

Google

YouTube

via via

samenwerking

Dit is nog geen vertrouwen of verkoopmoment

Het is puur: "Oh, interessant, wie is dit?"

2. EERSTE JA

Wanneer zegt iemand voor het eerst "ja" tegen jou?

Dit is het moment waarop iemand bewust kiest om dichterbij te komen.

Bijvoorbeeld:

gratis weggever downloaden

webinar volgen

podcast volgen

mail inschrijven

video bekijken

Dit is de eerste micro-commitment

Iemand stapt jouw wereld in

3. VERTROUWEN OPBOUW

Wat zorgt ervoor dat iemand jou serieus gaat nemen?

Hier bouw je relatie, herkenning en vertrouwen op.

Bijvoorbeeld via:

content (posts, video's, mail)

cases en resultaten

verhalen en uitleg

meerdere contactmomenten

DM's of interactie

Belangrijk:

Mensen kopen niet omdat ze je één keer zien, maar omdat ze je vaker herkennen

4. AANBOD (KLANT WORDEN)

Waar wordt iemand klant?

Dit is het moment van beslissing.

Bijvoorbeeld via:

salespage

checkout

aanbod in mail of content

call / gesprek

webinar afsluiting

Maak dit zo helder mogelijk

Geen twijfel, geen ruis, wel duidelijkheid

OPTIONEEL: DE BRUG

Soms heb je tussen vertrouwen en aanbod nog een extra stap nodig.

Dit noemen we de brug.

Dit kan bijvoorbeeld zijn:

intake call

kennismakingsgesprek

intakeformulier

test of quiz

selectie moment

application



Wanneer gebruik je dit?

als je high ticket werkt

als je zelf wilt filteren

als je verkoopmoment sterker wordt door contact

als mensen nog extra zekerheid nodig hebben



De brug is optioneel

Je klantreis werkt ook zonder deze stap

Teken je klantreis

1. EERSTE CONTACTMOMENT

2. EERSTE JA

3. VERTROUWEN OPBOUW

OPTIONEEL: DE BRUG

4. AANBOD (KLANT WORDEN)

BELANGRIJK OM TE ONTHOUDEN

Je klantreis hoeft niet perfect te zijn.
Hij hoeft alleen logisch te voelen.

Wat gebeurt er nu al?
En wat wil je dat er straks gebeurt?

Als dat duidelijk is, heb je je route.

