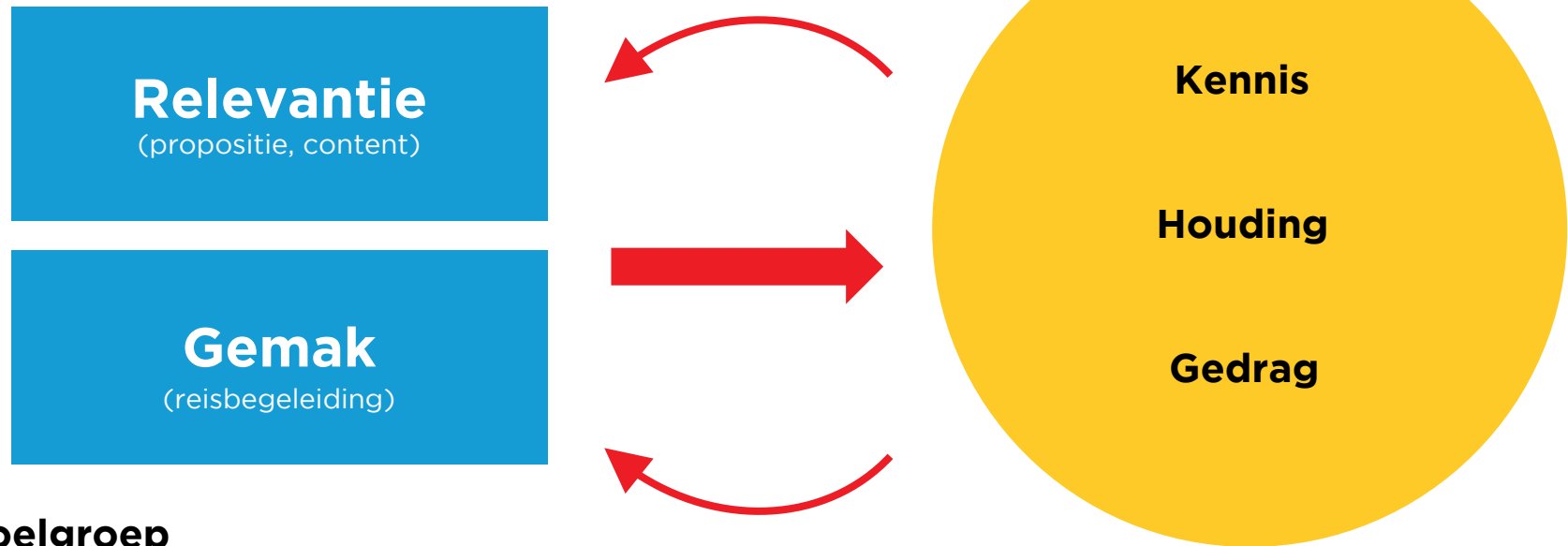


# Customer Journey Effectonderzoek Model

Inzicht in



voor de doelgroep

Als je treffende maatregelen neemt om relevanter te zijn voor doelgroepen en je deze groepen meer gemak biedt, heeft dit invloed op hun **houding en (koop)gedrag**. Voorwaarde is, dat zij op de hoogte zijn (**kennis** hebben) van die maatregel en deze ervaren tijdens hun klantreis. Om het effect van die maatregelen te bepalen, stel je KPI-doelen voor Relevantie, Gemak, Kennis, Houding en Gedrag. Onderzoek toont welke doelen worden gehaald en waar bijsturing nodig is.