

## Moment of Truth:

### Brainstorm



Wat is het gewenste gedrag tijdens deze fase in de klantreis?



#### Doel

Het klantgerichte doel van de MOT.



#### Merkwaarde

Wat laten we onze klanten ervaren?



#### KPI

Het SMART resultaat van de MOT.

### Onze gouden regels

Zo zorgen wij tijdens dit Moment of Truth voor een 6★ klantbeleving.

1

2

3

Mensen vergeten wat je **gezegd** hebt.

Mensen vergeten wat je **gedaan** hebt.

Mensen vergeten **nooit welk gevoel** je ze gegeven hebt.