



ds

connection of minds



ds

connection of minds



connection of minds



 **NYENRODE**
BUSINESS UNIVERSITEIT


Daan Noordeloos


 PX design

 Vlieganst


 Stappen


 Verwachtingpatroon

 Bio

 Passenger experience

 Strategie

 Kwaliteit

 Haaks verwachting patroon

Intrinsiek loyaal Onderscheiden loyaal

Hoe Snap de drijfveren: klant

Wat bezit een mens Tijd
Geld moeite

Auto vs vliegtuig

Veiligheid & betrouwbaarheid

Snelheid

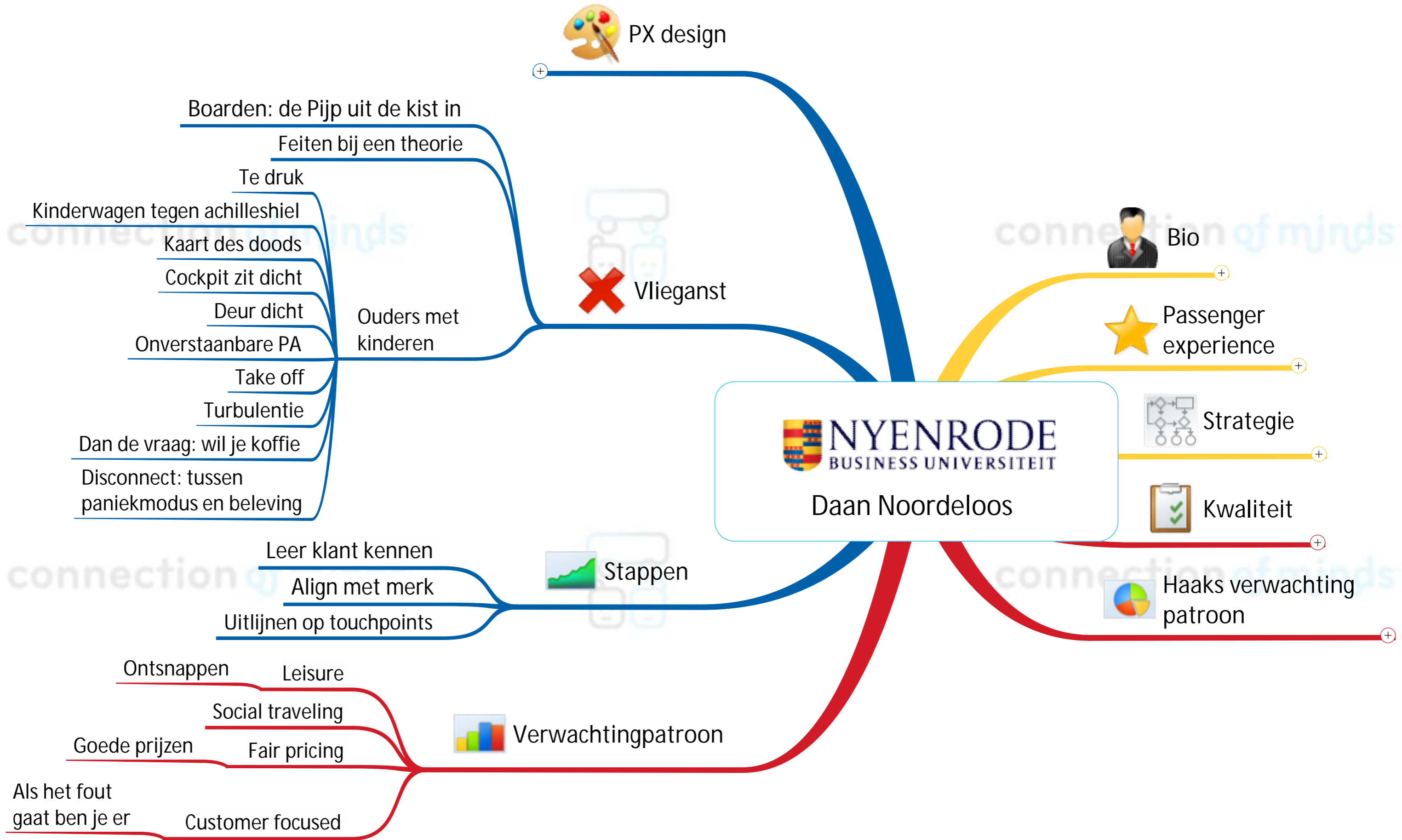
Gemak

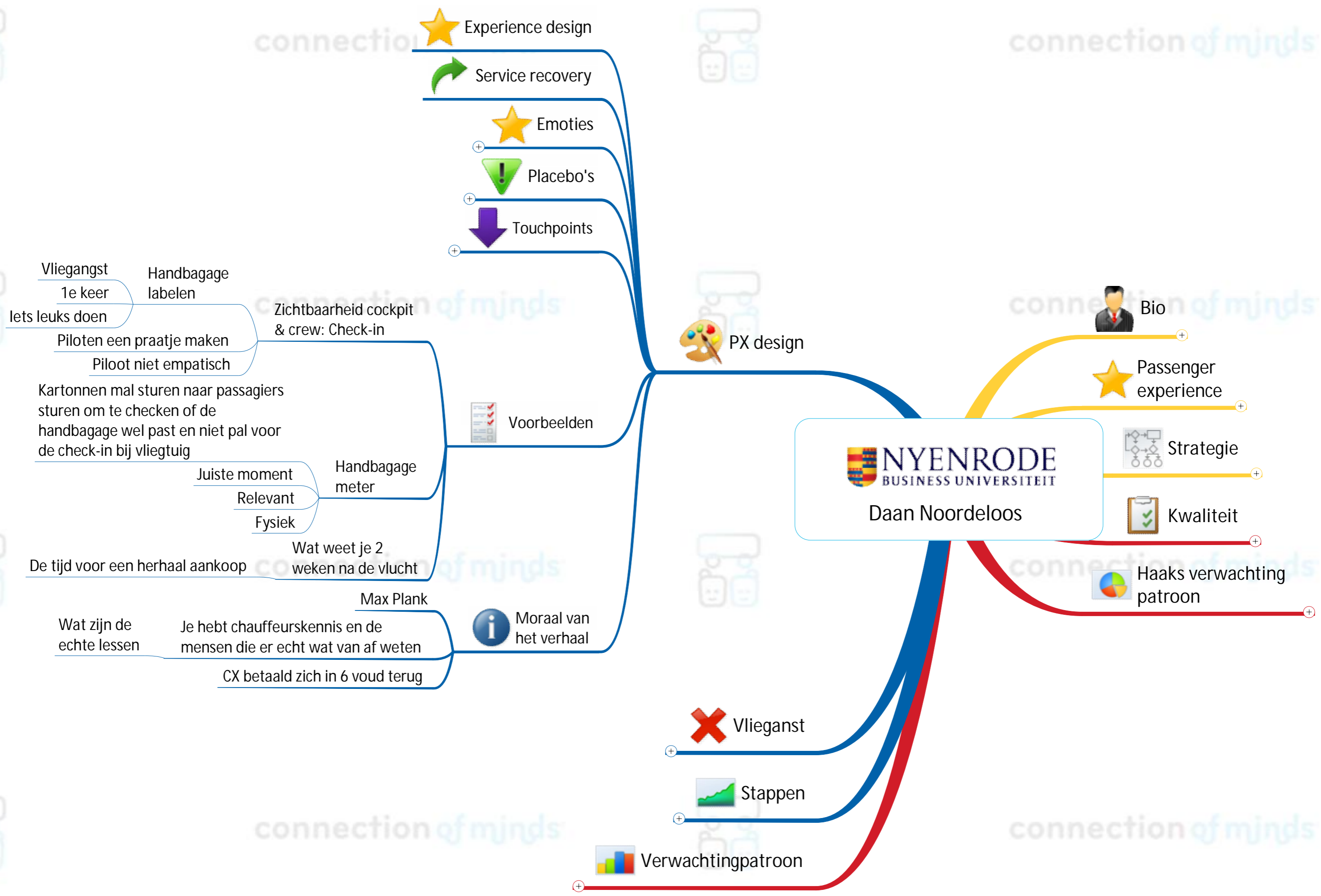
Comfort

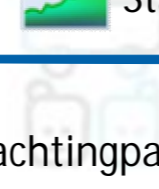
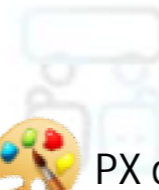
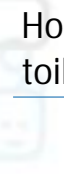
Beleving Betaal je meer voor
Verblijven

Snel vliegen

Op vakantie







connection of minds

connection of minds

connection of minds

connection of minds

connection

connection of minds

connection of minds

Het moet eruit
Komt een broodje tonijn
Geur
Hou maar eens een
toilet 4 uur lang schoon
Vieze wc

Sociale
Fysieke
Wat doet
het?

Vertrouwen
Plezier
Walging

★ Experience design
↻ Service recovery

★ Emoties

Beleving verbeteren

Dit toilet is gecontroleerd door X ieder uur
Bordje we have
cleaned here too
Look under the bed in hotel

Voor 1 iemand is PR
Maak het schaalbaar

! Placebo's

Peak and rule voor
wat je herinnerd
Retrospectieve beleving

Compenseer de rode uitschieter met
de groene zaken
Kijk de pilot in de ogen: angst reductie

↓ Touchpoints

+ Voorbeelden

+ Moraal van
het verhaal

🎨 PX design

 **NYENRODE**
BUSINESS UNIVERSITEIT

Daan Noordeloos

👤 Bio

★ Passenger
experience

📊 Strategie

📄 Kwaliteit

📈 Haaks verwachting
patroon

✖ Vliegenst

📈 Stappen

📊 Verwachtingpatroon