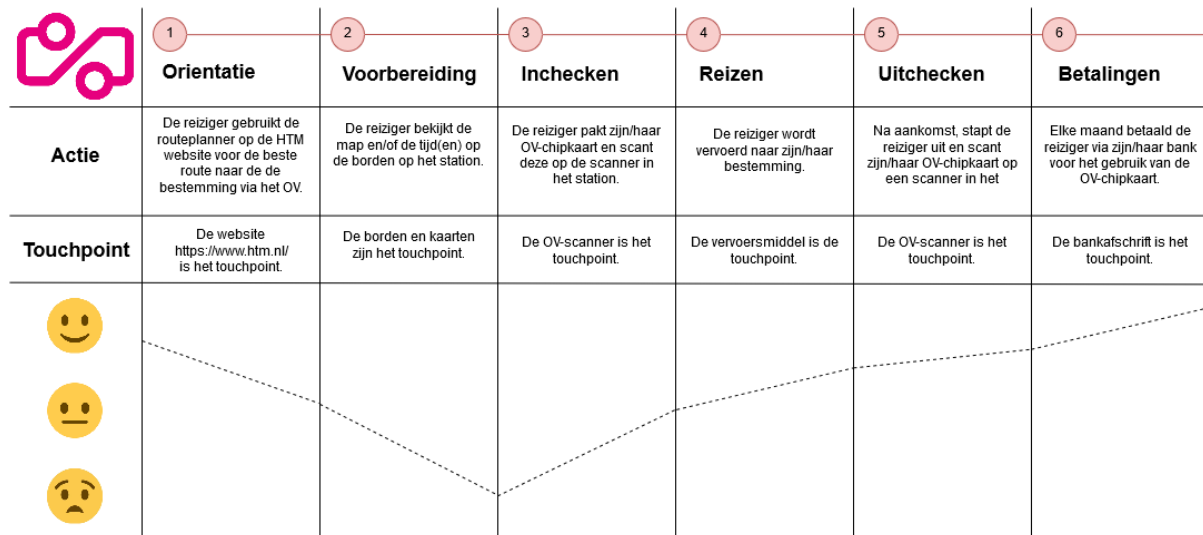


## Feedback week 2

Buddy groep: Q

Tijdens de specialisatie dag van week 2 hebben we voornamelijk feedback gevraagd op onze customer journey. Voor we de feedback hebben gevraagd zag deze er zo uit.



### Meer touchpoints

Om de customer journey duidelijker te maken is ons voorgesteld om extra touchpoints toe te voegen. We hebben het touchpoint “reizen” opgesplitst in de touchpoints “perron” en “trein” zodat we ons onderzoek gericht kunnen uitvoeren.

### Emotielijn

De lijn die aangeeft hoe de passagier de verschillende touchpoint ervaren is niet duidelijk. Dit komt omdat de punten op de lijnen tussen de touchpoint inzitten en je hierdoor niet weet bij welk touchpoint dit punt hoort. Dit hebben we opgelost door de punten te plaatsen in het midden van de vakjes.

### Emoties beargumenteren

Om de customer journey nog duidelijker te maken moeten we toelichten waarom de passagier zich prettig of juist niet prettig voelt. Omdat we onze persoonlijke onderzoeken nog niet hebben uitgevoerd hebben we de argumentatie op dit moment nog niet verwerkt in onze customer journey.

Nadat we onze feedback hebben verwerkt in onze customer journey ziet deze er nu zo uit:

