

**1. Scope**

Start klantreis:

Einde klantreis:

Klant:

Doel van de klant:

Buiten scope:

Fasen

Activiteiten


**2. Fasen**

**3. Activiteiten**

Emotiecurve

5  
4  
3  
2  
1  
0  
-1  
-2  
-3  
-4  
-5



**4. Beleving**

Gevoel

Rode draad

Verbeter / kansen


**5. Rode draad**

**6. Verbeteren**

