

Touchpoints:

Teddybear cadeau/goodies:

Bij veelzorginstellingen een krijgen de medewerkers een teddybeartje cadeau, met daarbij een bedankje voor de belangstelling die zij hebben in de mensen. Natuurlijk alles in de vorm van Bear Identiteit.

Beerkostuum:

In publieke ruimtes in de buurt van zorginstellingen zijn mascottes te vinden van Bear. Deze mascottes lopen rond in een Bear pak/kostuum en proberen vrolijkheid uit te stralen door mensen uit te nodigen voor een knuffel.

Lounge:

in de buurt of in ziekenhuizen loungeplekken gesponsord door Bear, voor de medewerkers. Een plek waar ze even lekker tot rust kunnen komen.

Winkel:

de bedoeling is om de formele sfeer weg te halen. Er is geen toonbank waar de medewerkers achter staan. In de winkel staan banken waar mensen kunnen gaan zitten om geholpen te worden. Dit kan gaan om het uitzoeken van een nieuwe mobiel, abonnement, of support. Alles is toegespits op een persoonlijke en gemakkelijke benadering voor en naar de klant. Zo kan de klant heel makkelijk bepalen hoeveel minuten, hoeveel sms, of het wel of niet in een bundel gaat en of hij/zij er wel of niet internet bij wil.

Customer Service op maat:

De klant kan zelf heel makkelijk bepalen via welk medium zij informatie wil binnenkrijgen. Met vragen kan hij/zij terecht met post, telefoon, sms, email, en meer. En wordt dan ook via dat medium geholpen tenzij anders is aangegeven. Daarnaast is het doel van de service ook om de klant tevreden te stellen. Zo krijgt de klant persoonlijke aandacht, ipv dat er volgens een script wordt gewerkt. Er wordt dus echt geluisterd naar de klant.

Website:

De website is duidelijk en leidt de klant afhankelijk van wat hij/zij zoekt of wilt er op een overzichtelijke manier doorheen zodat de klant zonder nog vragen te hebben de website kan verlaten

	teddyBear	Beerkostuum	Lounge	winkel	Customer service	website
Intro	Krijgt teddybear als cadeau/bedankje	Op straat ziet men een grote bear mascotte rondlopen		klant loopt winkel binnen en merkt dat deze anders is ingericht dan de meeste winkels.	Overall is er duidelijk informatie te vinden over de service	Meteen duidelijk wat men kan op de site
Imm.	Lezen van bedank kaartje. Zien ruiken voelen van de teddybear	Wordt uigenodigd voor een Hug		Klant kijkt rond. Wordt aangesproken of hij zij geholpen kan worden. zo ja wordt persoon uitgenodigd om te gaan zitten op een van de banken en zoeken samen naar eindresultaat	klant neemt via telefoon, sms, mail, of post contact op.	Rond zoeken op de site. Kan telefoon kopen, abonnement aanvragen/aanpassen ect en account beheren
Concl.	Persoon voelt zich gewaardeerd	Persoon is blij verrast		Klant voelt zich in een vriendelijke en aangename sfeer. Hij/zij kan met behulp van de medewerker een eigen pakket samenstellen.	Klant kan zijn of haar verhaal kwijt en wordt geholpen op een persoonlijke manier	Is tevreden met de tijd besteed op de site.
Contin.	Elke keer als consument de Tbear ziet denkt hij zij terug aan het moment waarop hij zij hem kreeg	Bear mascotte blijft een leuke herrinering.		Bij problemen of vragen voelen zij zich ook welkom om terug te gaan naar de winkel voor hulp. Of als ze iets nieuws of extra willen voor hun telefoon	Customer service vormt geen barriere voor klant. En neemt graag contact op.	Komt terug om account te beheren, kijken voormogelijke acties, en nieuws