

Customer journey mapping

De klantreis als tool om van data tot inzichten te komen waar je mee aan de slag kunt

Krijg meer grip op de customer journey van je publiek. In deze workshop van Ask your Audience krijg je samen met een collega van een andere afdeling de tools in handen om publieksdata in te zetten en zo de beleving van je bezoeker te optimaliseren.

Over de workshop

De workshop richt zich op organisaties die al data verzamelen, maar het lastig vinden om de verschillende bronnen effectief met elkaar in verbinding te brengen. Uitgangspunt voor de workshop vormt het “Stappenplan: Aan de slag met Publieksdata”.

Intake

In aanloop naar de workshop wordt een online intake gehouden. Zo krijgen we zicht op waar jullie nu staan. En bespreken we de case waar je tijdens de workshop mee aan de slag gaat.

Workshop

In de workshop werken we aan deze case en staat een huidige of gewenste doelgroep centraal. Startpunt daarvoor is het Culturele Doelgroepenmodel, waar Rotterdam Festivals die ochtend kort wat meer over vertelt en ook aanwezig is voor vragen. We gaan aan de hand een persona en de customer journey aan de slag met vragen zoals: Wie is deze bezoeker en waarom bezoeken ze jou? Hoe zorg je ervoor dat de ervaring zo optimaal mogelijk is? In hoeverre is dit gebaseerd op data en informatie die je verzamelt? De klantreis als tool om je bezoeker in kaart te brengen; een gemeenschappelijk document waarin je met de hele organisatie de ervaring van je bezoekers centraal stelt.

Terugkomdag

Begin 2025 komen we met de deelnemers van de workshops samen om te leren van elkaars ervaringen. De datum en invulling van de dag worden op een later moment bekend gemaakt.

Praktische zaken

Voor wie

Cultuurprofessionals: van marketeers, programmeurs, conservatoren en educatoren tot artistiek en zakelijk leiders.

Voorwaarde voor deelname

- Je sluit met **2 personen van verschillende afdelingen** aan.
- Jouw organisatie verzamelt data, is of wil actief bezig zijn met **data-gedreven werken** en is klaar voor de volgende stap.
- Je brengt een **case of vraagstuk** in waar je aan werkt tijdens de verschillende sessies

Najaar 2024: nieuwe ronde

Organisaties die deelnamen aan eerdere edities van deze workshops kunnen zich nogmaals aanmelden op voorwaarde dat zij een nieuwe case inbrengen.

Datum & locatie

- **Rotterdam:** 17 oktober
- **Utrecht:** 7 november
- **Zwolle:** 19 november
- **Amsterdam:** 25 november
- **Arnhem:** 2 december
- **Tilburg:** 12 december

De locatie wordt nog bekend gemaakt. De workshop duurt van 9:30 t/m 16:30.

Kosten

Worden gedragen door de Taskforce Publieksdata

Aanmelden

Om je aan te melden (vermeld daarbij voor welke van de opties en met wie je komt), en als je vragen hebt neem je contact op met:

Kim van den Brink

hi@askyouraudience.it

06-38591572

Meer informatie over Ask your Audience vind je op askyouraudience.it

Over Taskforce Publieksdata

Het programma publieksdata is bedoeld voor iedereen die zich binnen een culturele instelling bezighoudt (of bezig wil houden) met publieksdata en voor stedelijke en regionale organisaties die zich richten op cultuurparticipatie.

De Taskforce Samenwerkingsverband Publieksdata wordt gevormd door zeven instellingen uit het culturele veld, namelijk: Cineville, CJP, Digitaal Informatieplatform Podiumkunsten (DIP), Kunsten '92, Platform Acct, Rotterdam Festivals en onder leiding van DEN Kennisinstituut cultuur & digitale transformatie. De Taskforce wordt mede mogelijk gemaakt door het Ministerie van OCW en loopt t/m eind 2024. Kijk voor meer informatie op www.publieksdata.nl.

Meer informatie over het Culturele Doelgroepenmodel vind je op: www.cultureledoelgroepenmodel.nl