

BIJLAGE O

Klantreizen

Datum: 12-04-2022

Klantreizen perceel 1 zwembad

1. Klant komt in zwembad wil een ticket kopen

Scenario A – klant heeft gereserveerd

Onze gast wil gebruik maken van onze dienstverlening. Dit kan banenzwemmen zijn of een doelgroep. Op onze website is via eenvoudige navigatie en uitleg snel duidelijk dat met een paar klikken een ticket gekocht kan worden en daarmee automatisch een plaats wordt gereserveerd. We maken het niet verplicht een exacte tijd te reserveren, maar indien de omstandigheden dit van ons vragen, maakt de software dit wel mogelijk. Doordat bij het reserveren een plaats wordt gereserveerd hebben we wel continue helder hoeveel gasten we mogen verwachten.

Op de website surft de klant naar het gewenste product en kiest voor een eenmalig ticket of meerbadenproduct. Hij klikt deze aan en betaalt deze via Ideal. In de email ontvangt hij het ticket voorzien van datum, tijd en QR code. Bij de meerbadenkaarten wordt aangegeven dat we adviseren het ticket in de locatie om te ruilen voor een SRO pas of de SRO app te gebruiken waarin de QR code geldig is.

Op de gekozen datum gaat onze gast naar onze locatie. In de gastvrije entree ruimte is direct duidelijk dat hij naar de toegangspoort kan om het zwembad te betreden. Er is een SRO medewerker aanwezig bij de balie en die heet de gast van harte welkom. Onze collega heeft direct duidelijk dat het een nieuwe gast is en verwelkomt hem hartelijk ins ons bad en wenst hem veel sportplezier en wijst hem op handige informatie in het gebruik van de accommodatie. Eenmaal bij de poort biedt de gast zijn ticket aan en het tourniquet laat zien hoe lang het ticket nog geldig is en verrast de gast met een leuke grap/ verfrissende tekst.

Een gekocht ticket kan via het online ticket wel verzet worden qua datum, We zijn helder dat we geen geld retourneren maar de gast graag zijn gekochte product omzet in sporten.

Scenario b – niet gereserveerd- betalen per pin

Een gast komt ons zwembad binnen en heeft vooraf geen ticket gekocht. In de gastvrije entreeruimte is direct duidelijk dat hij in de entreeruimte nog een ticket kan kopen bij de betaaltzuil. Onze SRO medewerker maakt bij binnenkomst contact met de gast en ziet dat hij wat duidelijkheid zoekt. De SRO medewerker legt de gast uit dat hij een ticket kan kopen bij de betaaltzuil. Hij vraagt of de gast hulp nodig heeft. Zo ja, loopt hij naar de betaaltzuil om de aankoop samen te doen. Zo nee, volgt hij of het goed gaat en wenst de gast heel veel sportplezier toe.

Op de betaalzuil is een duidelijk overzicht van de op dat moment beschikbare producten – diensten en de gast kan kiezen tussen een eenmalig ticket of meerbadenskaart. Na het maken van de keuze, kan via pin worden betaald. Bij aanschaf komt er een bon met QR code uit de automaat. Gedurende het aanschafproces attenderen we de gast ook op de mogelijkheid van het online kopen van tickets.

Onze medewerker wijst de klant terloops op de mogelijkheid van het online kopen van tickets en meerbadenskaarten.

De gast gaat met het ticket door het tourniquet het zwembad in.

Scenario C – klant digibeet

Op onze site maken we duidelijk dat ook in het zwembad een ticket kan worden gekocht. Dit scenario is als dat van B echter is in dit geval duidelijk dat de gast hulp van ons krijgt bij het gebruik van de betaalzuil. Onze SRO medewerker loopt met de gast mee naar de betaalzuil en legt het aankoopproces uit. Uiteraard kijkt onze collega opzij als de gast de betaling uit gaat voeren. Nadat het ticket uit de betaalzuil komt, loopt onze medewerker mee naar het tourniquet en helpt bij het naar binnen gaan van het zwembad,

Scenario D – het product online verlengen

Het meerbadenproduct van een gast verloopt bijna. Vanuit het systeem volgt een automatisch mailtje waarin we de klant attenderen op het verlopen van het meerbadenproduct. In deze mail zit een directe koppeling naar het juiste product in onze webshop zodat de gast heel eenvoudig en tijdig het product online verlengt. Deze mail is uiteraard voorzien van leuke weetjes over sporten, bewegen en nieuw aanbod van onze locaties en of samenwerkingspartners.

2. Klantreis zwemlessen bij SRO



Onze zwemlesklant begint haar reis omdat ze verrast is over ons aanbod zwangerschapswemmen. Voor een aantrekkelijke prijs mag ze gedurende haar zwangerschap bij ons komen zwemmen. In onze klantenapp hebben de klanten van zwangerschapswemmen met elkaar contact en zo ontstaat een onderliggende band en hebben we binding met haar. Ze wordt uitgenodigd om deel te nemen aan ons loyaliteitsprogramma waarbij meer bij ons afnemen loont met korting op andere producten en diensten van SRO.



Zodra ze bevallen is, laat ze ons dat weten en sturen we haar een SRO rompertje toe. Ze is blij verrast en zodra haar kind oud genoeg is, zien we haar en of de vader in ons zwembad bij het ouder en kindzwemmen. Gedurende de jaren ontwikkelt haar kind zich in het zwemmen en naast plezier in het water, wordt het kind ook langzamerhand watervrij.



Als het kind drie wordt, attenderen we haar automatisch op onze zwemlessen en nodigen we haar uit om haar kind in te schrijven voor onze zwemlessen. Ze gaat naar onze website en selecteert het door haar gewenste zwembad. Zodra ze die selecteert verschijnen aantrekkelijke foto's van de zwemlessen en kiest ze voorkeursdagen voor de zwemlessen van haar kind. Vervolgens gaat ze naar de betaling van het inschrijfgeld. Bij het inschrijven van de zwemlessen betaalt de ouder inschrijfgeld. Dit is de aanbetaling op de lespakketten die wij verkopen. Na het betalen van het inschrijfgeld krijgt het kind, tot en met het halen van het zwemdiploma, gratis toegang tot onze baden onder begeleiding van een betalende ouder. Deze toegang werkt via een QR code in de SRO app.



Zodra ze haar kind heeft inschreven ontvangt ze een welkomstmail waarin we haar uitleggen hoe het nu verder gaat. We geven haar een indicatie van de wachttijd maar als haar kind bij ons een voortraject heeft gedaan krijgt ze voorrang op de wachtlijst vanwege onze doorgaande leerlijn voor het leren zwemmen. Voordelen voor lang klant zijn, worden nu zichtbaar. Ouders die nog niet bij ons te gast waren, melden zich hier in de klantreis aan voor zwemlessen en gaan dan meedoen in de klantreis.

Gedurende de periode op de wachtlijst krijgt ze een aantal keer een leuk berichtje. We laten weten dat het nog niet zover is, maar brengen onze recreatieve zwemmomenten onder de aandacht en geven tips hoe ze haar kindje alvast kan voorbereiden op de zwemlessen. Omdat haar kind is ingeschreven mag die gratis bij ons komen zwemmen op het oefenuurtje.



10 weken voordat ze aan de beurt is om op te roepen, laten we weten dat ze de volgende startperiode zal worden opgeroepen. Ze krijgt haar eigen inlog voor het leerlingvolgsysteem. We vragen haar ons te laten weten of ze nog steeds interesse heeft, of haar voorkeuren van toen nog altijd kloppen en/of we haar al op de betreffende leslijst kunnen zetten. Bij een bevestigend antwoord, doen we dat en starten de zwemlessen echt.



Voor de eerste zwemles krijgt ze nog een leuk berichtje waarin we in een filmpje uitleggen aan haar en haar kind wat ze kan verwachten als ze bij ons zwembad komt. Ze krijgt een filmpje van haar zwemonderwijzer en het kindje komt voorbereid naar de lessen. Vervolgens gaan de zwemlessen starten. We hebben eerder al uitgelegd in hoeveel fasen we werken. Nu ze begonnen is, leggen we in een filmpje uit welke belangrijke leermomenten zijn in de fase waarin haar kindje zich nu bevindt.

De leselden worden betaald in een aantal termijnen. Deze termijnbetalingen vinden plaats doordat we de ouder elke periode een email sturen waarin we de al betaalde bedragen laten zien evenals het nog te betalen bedrag. In diezelfde mail staat een betaallink voor de volgende termijn. We stimuleren positief op het betalen van termijnen. Vooruit betalen wordt beloond in de vorm van een leuk aanbod voor een ander SRO product en dienst.

Mocht een ouder achterlopen met betalen, sturen wij een vriendelijke herinnering. Deze heeft nog geen gevolgen voor toegang. Als de betaling te lang uitblijft, komt er een moment dat de toegang niet meer mogelijk is. Uiteraard communiceren we hier duidelijk en respectvol over.



Tijdens de lesperiode houden we de vorderingen bij in de app. De app is heel kindvriendelijk en stimuleert ook het kind om met plezier steeds vaardiger te worden in het water. De app is vooral visueel ingesteld. Ook als de vorderingen wat stagneren hebben we in deze app contact en bieden we de ouder tips en mogelijkheden om de voortgang te behouden. Tegelijk gebruiken we deze app voor communicatie over de zwemlessen, bijvoorbeeld als er een tijdelijke vervanger komt.

Na elke periode wordt de overstap gevierd met een schubje van de vis en een nieuw filmpje van de volgende fase. Inmiddels nadert het C diploma en attenderen we de ouder en het kind op volgende mogelijkheden om vaardig te blijven en te sporten in het water.



Samen met de zwemvereniging trekken we op in communicatie en afstemming en ontvangt het kind een leuk welkomstpakket van de zwemclub om lid te worden om zo een leven lang te blijven zwemmen, maar ook de zwemevenementen, het recreatief zwemmen en natuurlijk de zwamvaardigheidstrainingen en het zeemeerminzwemmen in ons collega bad. We bevorderen een leven lang zwemmen. Als de klant ervoor kiest om te stoppen met zwemmen bedanken we haar voor het gestelde vertrouwen en komen met leuke cijfertjes over bijvoorbeeld hoeveel kilometer haar kind heeft gezwommen, hoeveel calorieën heeft besteed en hoeveel plezier is gemaakt. Onze klant en haar kind houden een goed gevoel over aan zwemmen bij SRO.

3. Inschrijven zwemles – de niet digitale versie

Ouders die er online niet uit komen met het inschrijven van het kind, zijn van harte welkom om de inschrijving op de locatie te doen. We maken dan een afspraak met de ouder zodat we tijd hebben om de inschrijving samen te voltooien. We wijzen de gast er voorop op dat de betaling van het inschrijfgeld via ideal moet gebeuren dus vragen of de ouder hier rekening mee kan houden.

Als de ouder op de locatie komt, is onze SRO collega voorbereid en nodigt de gast uit om op een mobiel device gezamenlijk de stappen te doorlopen. Na alle te maken keuze, volgt het betalingsmoment en bij het voldoen van de betaling geven we de ouder privacy voor het voldoen van de ideal betaling.

4. Klantreis huurders in zwembaden

In onze zwembaden maken ook verenigingen en andere externe partijen gebruik van onze locatie. Dit kan zijn voor een training of wedstrijd. Deze partijen kunnen ook via een app of bepaalde pas toegang krijgen tot de accommodatie op de tijden dat zij hebben gehuurd. Het vastleggen van de verhuur gebeurt in een ander software pakket maar de toegang gaat via de tourniquets uit dit perceel. Het registreren van deze bezoekers gebeurt automatisch.

Klantreizen perceel 2 Accommodatiehuur

Een warm welkom voor iedereen, dat is ons motto en dat straalt ons online proces voor het huren van een sportaccommodatie ook uit. We willen onze gasten stimuleren en motiveren om gebruik te maken van al onze sportvoorzieningen.

a. Toegang tot een binnensportaccommodatie

Met de invoering van de nieuwe software, zijn onze locaties voorzien van digitale toegangssystemen. Er kan vanuit de app verlengd worden gebruik worden gemaakt van de accommodatie. Deze zijn gekoppeld aan de verhuurmodule, maar zijn ook uit te breiden met een GBS module.

De toegang wordt verstrekt op basis van een code of ander systeem waarmee de deur te ontgrendelen is. Klanten die vaker komen, kunnen via een eenvoudige aanvraagprocedure een eigen inlog krijgen op een portal waarmee zij meer mogelijkheden hebben voor het besturen van de deur van de accommodatie. Voorwaarde ten alle tijden is dat de klant heeft gehuurd.

Ten aanzien van het GBS. Dit GBS kan zowel verwarming als licht aansturen op basis van de verhuurde tijden. Aansturing van licht en/of verwarming maakt ook dat de gebruiker van de sporthal binnen de huurafpraak gefaciliteerd wordt en daarbuiten niet. Het intelligente GBS berekent wanneer moet worden verwarmd om op tijd de juiste temperatuur in de locatie te hebben. Indien klant aangeeft dat hij/zij langer wil huren zal GBS zich daar automatisch op aanpassen.

b. Online incidenteel

Onze nieuwe softwarepakket maakt het mogelijk dat beschikbaarheid van onze sportaccommodaties online te raadplegen is. Op onze website word je eenvoudig verwezen naar de site waar deze beschikbaarheid te vinden is.

De online gast zoekt de gewenste accommodatie en kan ook selecteren op datum in plaats van locatie. De mogelijkheden komen in beeld. Nadat een tijd wordt gekozen komt direct in beeld wat de kosten zijn van het huren van de sportaccommodatie en natuurlijk hoe goed het is dat hij een locatie wil huren en wil komen sporten.

Als de gast door wil gaan, wordt de boeking gemaakt en aan het einde van het proces wordt via Ideal de betaling gedaan. Na betaling ontvangt de gast een email met daarin de uitleg van de toegang tot de accommodatie.

Na afloop van de huurperiode ontvangt de gast een mail waarin we vragen hoe het sporten en het gebruik van de accommodatie is geweest. Hierin stimuleren we de gast om vooral vaker te komen sporten.

Na een aantal maanden geen respons, brengen we het huren van onze sportaccommodaties weer onder de aandacht via een mailing.

c. Digibeet incidenteel

Er zijn ook sporters die niet online vaardig zijn maar wel gebruik willen maken van onze sportaccommodaties. Zij kunnen telefonisch contact opnemen met onze verhuurafdeling. Onze collega's van verhuur nemen de aanvraag van de sporter door en verzorgen de boeking. Na het maken van de boeking ontvangt de huurder een email met uitleg over de toegang tot de

accommodatie. In dezelfde email is de betaallink opgenomen. Deze moet voor het gebruik zijn voldaan, anders wordt geen toegang verstrekt.

d. Online structureel

Het grootste deel van onze huurders op de sportaccommodaties zijn structurele huurders. Dit kunnen verenigingen zijn maar ook bedrijven. Zij huren een of meerdere van onze sportlocaties.

Als een nieuwe vereniging zich bij ons meldt, verwelkomen we deze uiteraard gastvrij en wijzen de huurders op de mogelijkheden van onze online tool voor het reserveren en ook beheren van de eigen gebruiksovereenkomst. Structurele huurders verstrekken wij een inlog voor hun eigen account waar de gebruiksovereenkomst komt te staan.

In dit portal kan de huurder de eigen reservering inzien en mutaties op de gebruiksovereenkomst maken. Hierbij is de annuleringsregeling vanzelf van toepassing. De huurder kan de facturen raadplegen en eenvoudig bijhuren.

e. Klantreis huurders in zwembaden

In onze zwembaden maken ook verenigingen en andere externe partijen gebruik van onze locatie. Dit kan zijn voor een training of wedstrijd. Deze partijen kunnen ook via een app of bepaalde pas toegang krijgen tot de accommodatie op de tijden dat zij hebben gehuurd. Het registreren van deze bezoekers gebeurt automatisch.