

Afstudeeropdracht / stage: in kaart brengen van de Customer Journey per product bij Stromma Nederland

Opdrachtbeschrijving

De opdracht richt zich op het in kaart brengen van de volledige customer journey per individueel product binnen het aanbod van Stromma Nederland. Het doel is om per product inzicht te krijgen in de klantbeleving – van oriëntatie tot herhaalbezoek – en om concrete verbeterpunten te formuleren die zowel de klanttevredenheid als de conversie kunnen verhogen.

Te analyseren producten:

- Amsterdam Canal Cruise
- Open Boat Tour
- Dinner en cocktail Cruises
- Private Charter
- Waterfietsen (bijv. vanaf Keizersgracht, Rijksmuseum)
- Retail/ticketverkoop (balie Damrak, Rijksmuseum, shop)

Fasen van de customer journey per product:

1. Awareness (bewustwording)
2. Consideration (overweging)
3. Interest (interesse)
4. Evaluation (evaluatie)
5. Decision (beslissing)
6. Purchase (aankoop)
7. Onboarding (introductie)
8. Experience (gebruikservaring)
9. Post-Purchase (na de aankoop)
10. Retention (behoud)
11. Loyalty (loyaliteit)
12. Advocacy (ambassadeurschap)

Werkzaamheden

- Analyse van bestaande data en klantfeedback per product.
- Interviews met collega's van marketing, sales, operations en front office.
- Observatie van de klantreis op locatie.
- Opstellen van een visueel overzicht van de journey per product.
- Benoemen van knelpunten, afhakers en verbetermogelijkheden.
- Formuleren van concrete aanbevelingen, met onderscheid tussen quick wins en lange termijnverbeteringen.

Deliverables

- Een visuele en inhoudelijke customer journey per product.
- Een overkoepelende analyse van de verschillen en overeenkomsten tussen producten.
- Een verbeterplan per product met aanbevelingen voor de betrokken afdelingen.

Stageperiode & begeleiding

- Periode: vanaf september 2025 (of eventueel later)
- Begeleiding: interne supervisor (2 uur per week beschikbaar)
- Beschikbaarheid student: minimaal 3 dagen per week

Wie ben jij?

- Je volgt een MBO, HBO of WO opleiding;
- Je hebt affiniteit met Toerisme;
- Je beschikt over uitstekende communicatieve vaardigheden in het Nederlands en Engels;
- Je bent leergierig en gemotiveerd.

Waarom stage lopen bij Stromma?

Als gastheer van de stad, 'your host in Amsterdam', zetten we ons met een team van enthousiaste medewerkers in om onvergetelijke ervaringen te bieden aan onze gasten in Amsterdam en Utrecht. Je komt terecht in een jong en enthousiast team dat dagelijks alles op alles zet om onze klanten, direct of indirect, van goede service te voorzien.

De stage biedt de mogelijkheid om veel te leren en werkervaring op te doen in een internationaal toeristisch bedrijf. Naast goede begeleiding en een fijne stage-ervaring ontvang je ook een stagevergoeding. Ook mag je gebruik maken van onze producten en gebruik maken van leuke voordelen bij parken en attracties in Nederland.

Bij Stromma vinden we dat diversiteit onze cultuur verrijkt en verwelkomen we mensen van alle achtergronden, geslachten, leeftijden, vaardigheden, religies en ervaringen.

Geïnteresseerd?

Wij komen graag met jou in contact om de mogelijkheden te bespreken. Stuur een e-mail met daarin jouw motivatie, korte beschrijving van je stageopdracht en in de bijlage jouw cv: hr@stromma.nl. Wij kijken uit naar jouw reactie!