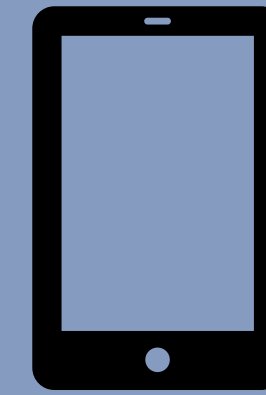


Tech **VS** Touch

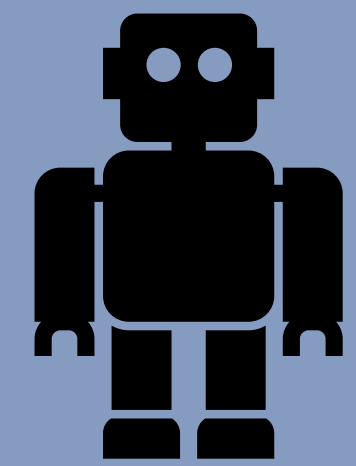


Probleemstelling

De laatste jaren wordt de **dienstensector** gekleurd door tal van **innovaties**. Uit onderzoek blijkt echter dat de klant niet altijd zit te wachten op deze innovaties. Dit heeft mogelijk een negatief effect op de prestaties van de dienstverlener. Daarom werd er in deze masterproef onderzoek gedaan naar welke interface **de klant** nu **verkiest, de medewerker, de self-service technologie of service robot**.

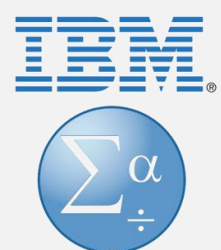


VS



Onderzoek

Smart



- Sociale entiteit
- Waargenomen discomfort

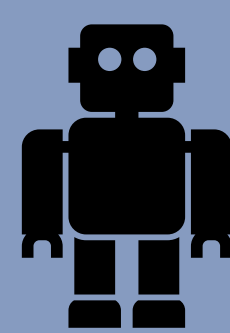
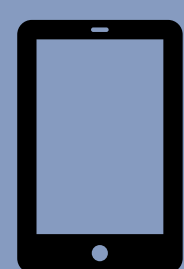
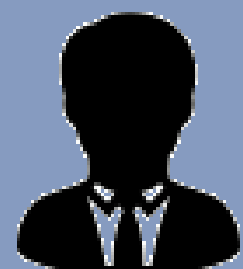
- Vertrouwen
- Verstandhouding
- Waargenomen warmte
- Waargenomen competentie

- Tevredenheid
- Loyaliteit

Interface



Wat verkiest de klant?



Tevredenheid & loyaliteit	1	2	2
Sociale entiteit	1	3	2
Waargenomen discomfort	1	1	2



High-end **VS** Low-end

Verstandhouding

Waargenomen competentie



Managementaanbevelingen

- ✓ **Bezin** eer je begint
- ✓ **Geleidelijke** introductie
- ✓ Combineer met een **medewerker**
- ✓ High-end = **verstandhouding** opbouwen
- ✓ Low-end = **competentie** uitstralen