



Dennis Rensen
Marketing en Communicatie
Koninklijke Burgers' Zoo

KONINKLIJKE
BURGERS' ZOO



Koninklijke Burgers' Zoo en de Klantreis



Positionering: vijf normen en waarden

- Het welzijn van de dieren staat voorop
- Zo veilig, natuurlijk en duurzaam als mogelijk is
- Bezoekers zijn belangrijk
- Verwonderen is bijzonder
- Innovatie is leuk en van levensbelang

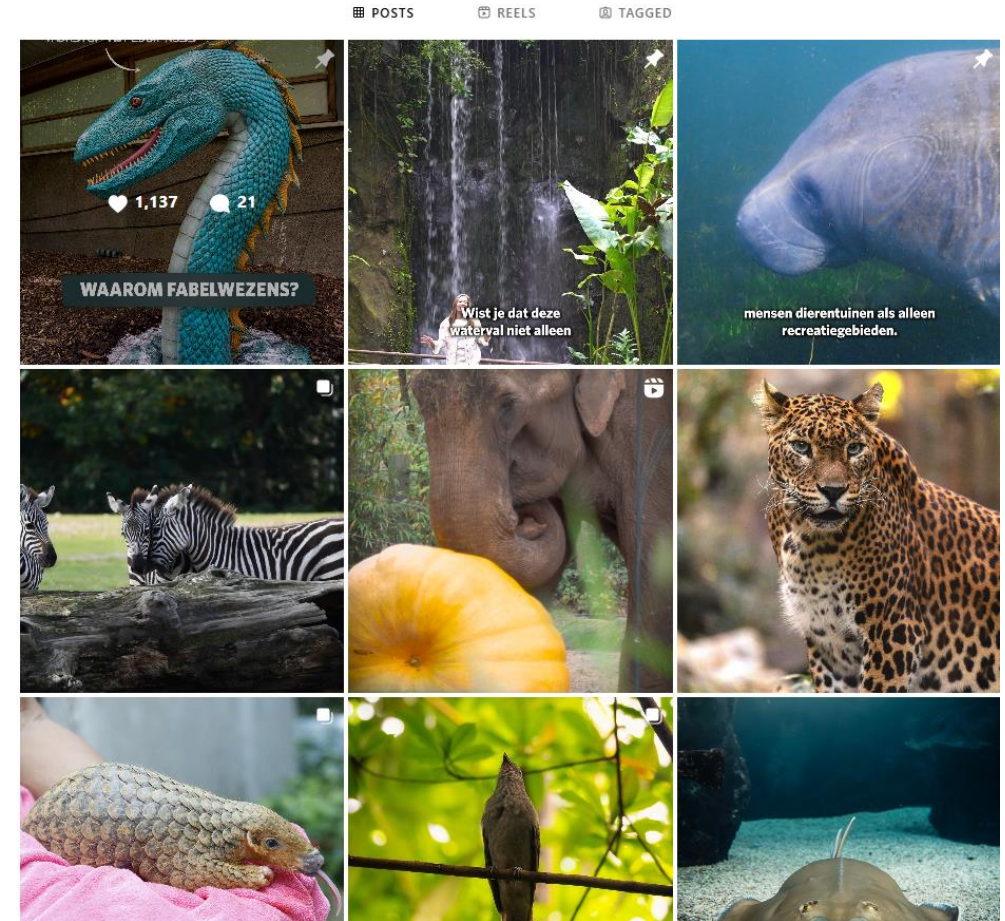


Klantreis: pre-exposure

Doel: Burgers' Zoo onder de aandacht brengen bij potentiële bezoekers.

Strategieën en Kanalen:

- Pers
- Content marketing (eigen manier, educatie)
- Social media campagnes



Klantreis: direct exposure & Engagement



Ik kom **vandaag** ▼ naar
Burgers' Zoo

Openingstijden
09:00 tot 18:00

Het weer in Burgers' Zoo
☀️ **16°C**

Tip! Ontdek Burgers' Rimba

Vandaag wordt het 16°C, heerlijk weer om op avontuur te gaan in het Maleise tropische regenwoud. Maak van dichtbij kennis met indrukwekkende tijgers, beren en slangen!

Doel: Geïnteresseerden aantrekken om de website te bezoeken of een eerste interactie aan te gaan.

Strategieën:

- Website - personaliseren
- Activiteiten & evenementen
- Aanreismail personaliseren
- Data verrijking



Klantreis: Bezoek aan Burgers' Zoo

Doel: De bezoeker een mooie beleving en herinnering meegeven

Strategieën:

- Beleving staat centraal
- Nauwelijks reclame-uitingen
- Verzorgd en opgeruimd
- Schone en voldoende faciliteiten
- Winkel en speelgelegenheden zijn eenvoudig te omzeilen



Klantreis: Loyaliteit en Retentie



Doel: Bezoekers omtoveren in terugkerende gasten en loyale ambassadeurs.

Strategieën:

- Follow-up e-mail: Enquête
- Nieuwsbrief – personaliseren op data
- Onze social media volgen :-)



5 takeaways



- Organische merkbekendheid creëren
- Trouw zijn aan je merk
- Persoonlijke benadering en relevantie
- Een unieke beleving tijdens het bezoek
- Zorgen voor herhaalbezoek en loyaliteit





KONINKLIJKE
BURGERS'ZOO

