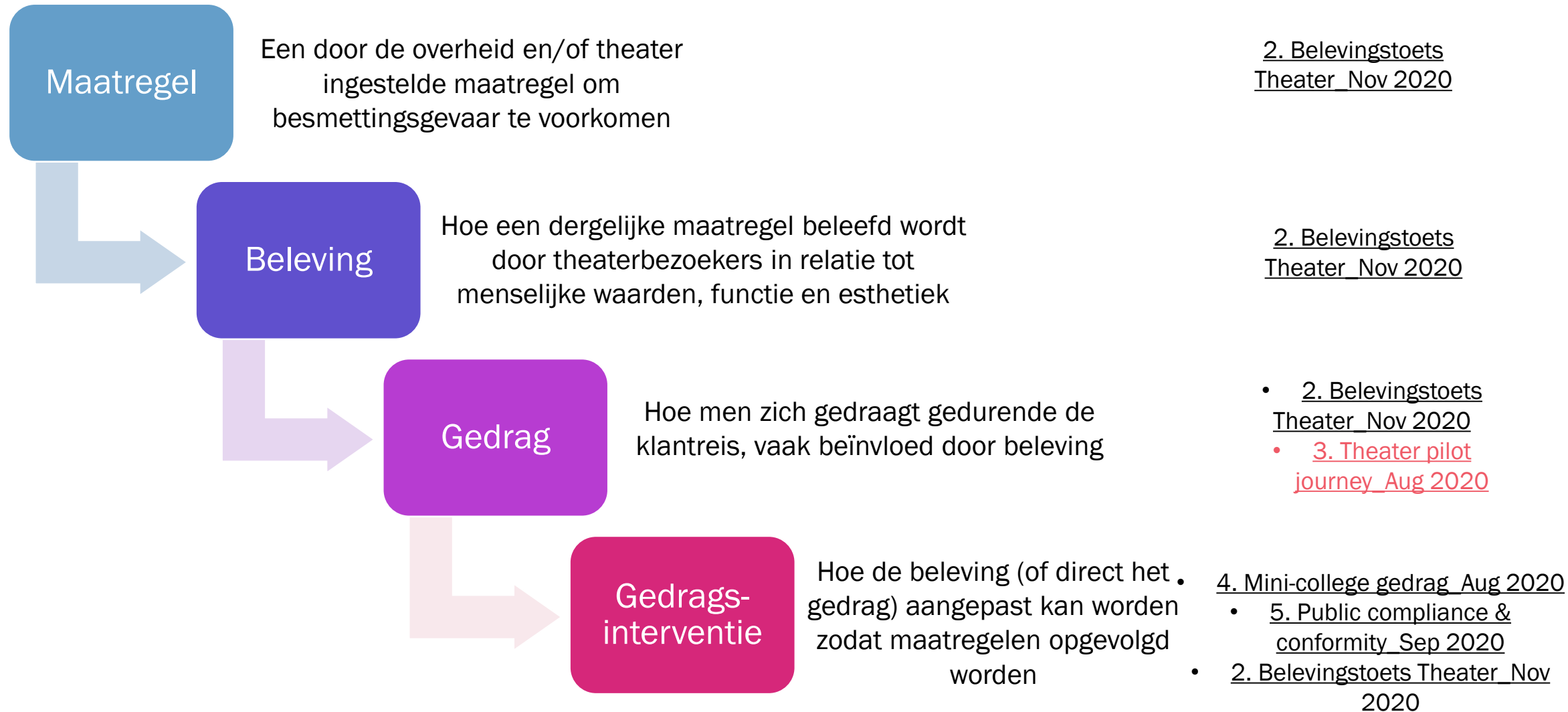




UNLOCK THEATER PILOT
WERKSESSIE 11 AUG

› AANPAK: ANALYSE VAN DE RELATIE TUSSEN MAATREGELN, BELEVING EN GEDRAG





› **THEATER JOURNEY “PRE-CORONA”**

“DIT GEVOEL SAMEN DELEN”

Bewustwording en eerste info

- Een cadeau
- Liefde voor musicals

Info vergelijken en besluiten

- Past de show bij mij ons?
- Wat kunnen we nog meer doen om er een uitje van te maken?

Aankoop

- Poeh best duur
- Waar zitten we dan eigenlijk?

Vorbereiding op de dag

- Hoe komen we daar?
- Best een gedoe om alles te regelen

Showtime

- Wat een fantastische show!
- Wel lange rijen bij de bar en garderobe

Na de show

- Insta post: kijk ik was met mijn vrienden bij het theater!
- Leuk om de acteurs van de show op social media terug te zien

↑ Hoge kwaliteit van de show

↓ Onzekerheid vooraf

Bronnen: Customer journeys Stage Entertainment
<https://www.lucidchart.com/pages/examples/customer-journey-mapping-software>
<https://uxdesign.cc/customer-journey-map-service-blueprinting-f06750312150>
McKinsey trechtermodel

Theater journey: veiligheid ervaren door de bezoeker het middelpunt van de show te maken

Trigger

We zijn meer thuis en hebben behoefte aan een bijzondere en fijne avond

Besluiten

Ik maak dit soort besluiten nu liever korter van tevoren

Kopen

Ik moet me persoonlijk registreren

Vorbereiden

We gaan niet meer de hele dag van huis

Dag van de show

Ik geloof dat het theater er alles aan doet om mij een veilige en mooie beleving te geven

Na de show

Ik enthousiasmeer anderen om ook weer naar een musical te gaan

› TRIGGER FASE

We zijn meer
thuis en
hebben
behoefte aan
een
bijzondere en
fijne avond

RUWE NOTES

Wil je even eruit, of wil je naar het theater?

Andere vorm van financiële prikkel dan korting? Arrangement met reis/snack/ ...
corona-proof-uitjes >> theater erbij

Provinciale issue Incentive per provincie? Maandag goedkoop v Groningen, dinsdag
goedkoop voor Drenthe, woe voor Friesland

Huidige social media: Musicals.nl -FB SSK volgers / Insta 15k (ook IGTV) / Twitter min
zo actief / Youtube - niet zoveel reacties wel volgers -mensen willen meedenken (beter
insta dan) -reviews - Theater.nl 3 vd 5 op Theater (beetje kil, prijzen => maatregelen
reviews omhoog - Tripadvisor 4vd5 - Google 4600 reviews (4,4 je kunt selecteren op
slechte reviews: bijv. dure hapjes/drankjes)

Social media getallen fb 35000 (35k likes) tw 11000 (f260) inst 15000 (f250)

› **BESLUITEN FASE**

Ik maak dit
soort
besluiten nu
liever korter
van tevoren

ERVAREN

DENKEN/VOELEN

DOEN

› **BESLUITEN FASE**

Ik maak dit
soort
besluiten nu
liever korter
van tevoren

RUWE NOTES

Minder tijd tussen aankoop en show
Annuleren

› KOPEN FASE

Ik moet me
persoonlijk
registreren

ERVAREN

DENKEN/VOELEN

DOEN

› KOPEN FASE

Ik moet me
persoonlijk
registreren

RUWE NOTES

Flexibiliteit qua tickets, strippenkaart, vouchers
Speciaal soort stoelen reserveren (bijv meer ruimte, meezingstoelen, sneller weg, sneller zitten, meer begeleiding)

› VOORBEREIDEN FASE

We gaan niet
meer de hele
dag van huis

ERVAREN

DENKEN/VOELEN

DOEN

› VOORBEREIDEN FASE

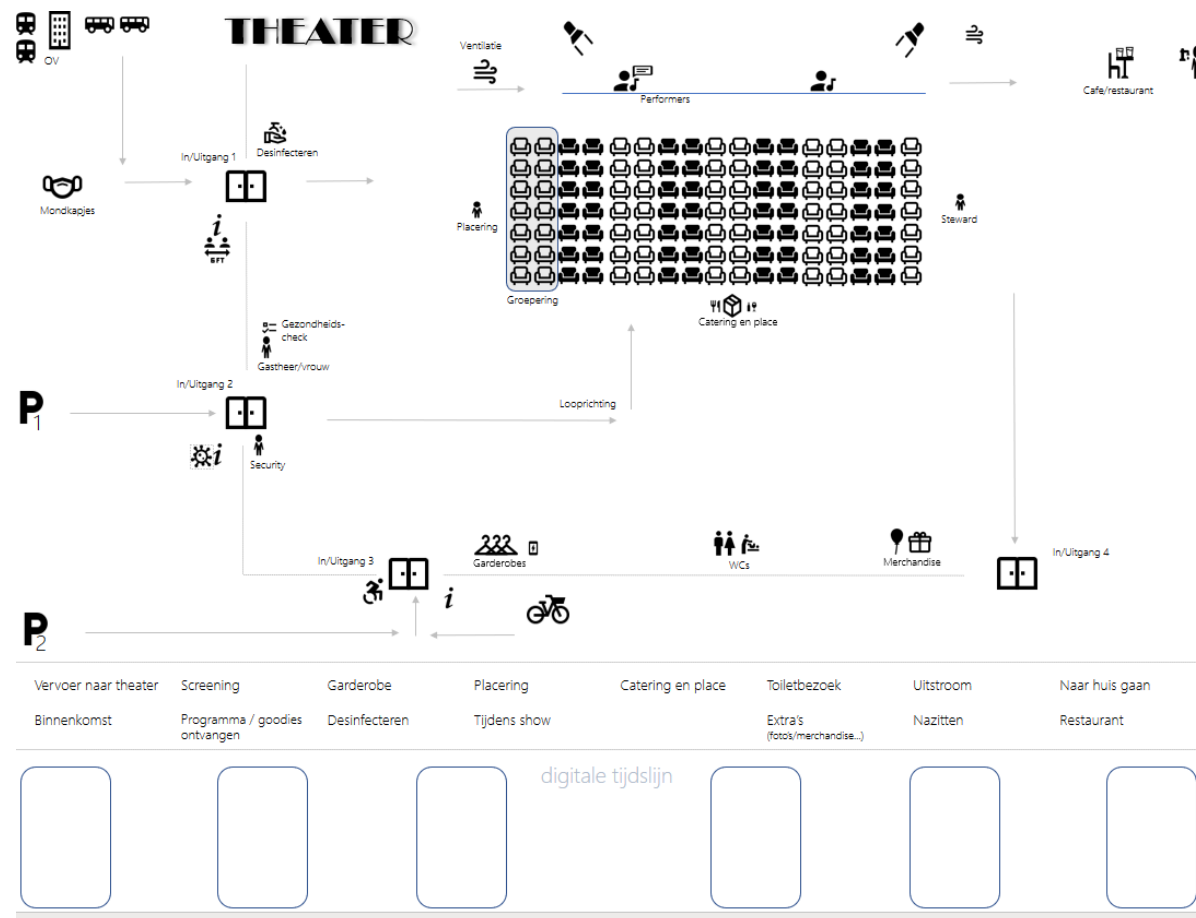
We gaan niet
meer de hele
dag van huis

RUWE NOTES

Filmpje van de directeur/directrice
Vragenlijstje (evt ook met waarden voor segmentatie)
OV deal met mondkapje van de show (collector's item!)
Je indeling (bijv provincie) is helder
De hele groep is geregistreerd
Beste horecapakket bij je stoel
Teamgevoel creëren

› DAG VAN DE SHOW FASE

Ik geloof dat het theater er alles aan doet om mij een veilige en mooie beleving te geven



› DAG VAN DE SHOW FASE

Ik geloof dat het theater er alles aan doet om mij een veilige en mooie beleving te geven

RUWE NOTES

Die persoon hoest heel hard, ik vertrouw het niet, het verpest mijn show (bijv melden aan gastvrouw / corona steward)

Looprichtingen adhv kunstcollectie of planten

Check zoals in het ziekenhuis: voorafgaand aan het theaterbezoek de digitale coronacheck (bv gekoppeld aan reserveringsnummer), deze check blijft 48 uur geldig. Is alles goed, dan groen scherm, dat scherm laten zien bij binnenkomst theater. (CLOSE APP?)

Jassen mee naar binnen

Vervanggedrag: lolly ipv kuchen / met handen zwaaien ipv zingen

Ventilatoren heel zichtbaar maken

Lachometer / applausmeter / live context info in de app (camera op hoofd stewards)

Maak van plaatsnemen in de zaal een feestje

Er zijn veel vrijwilligers

Je krijgt een polsbandje

Filmpje van artiest

Figuur uit show staat buiten te begeleiden, het is heel logisch / zichtbaar waar je naartoe moet

Mood measuring?

› NA DE SHOW FASE

Ik enthousiasmeer anderen om ook weer naar een musical te gaan

ERVAREN

DENKEN/VOELEN

DOEN

› NA DE SHOW FASE

Ik enthousias-
meer anderen
om ook weer
naar een
musical te
gaan

RUWE NOTES

Wie waren er nog meer? Hoe hebben we het beleefd?
Community maken (ook vooraf), we zijn met minder, intiemer, speciaal



› **THANK YOU FOR**
YOUR TIME

TNO innovation
for life