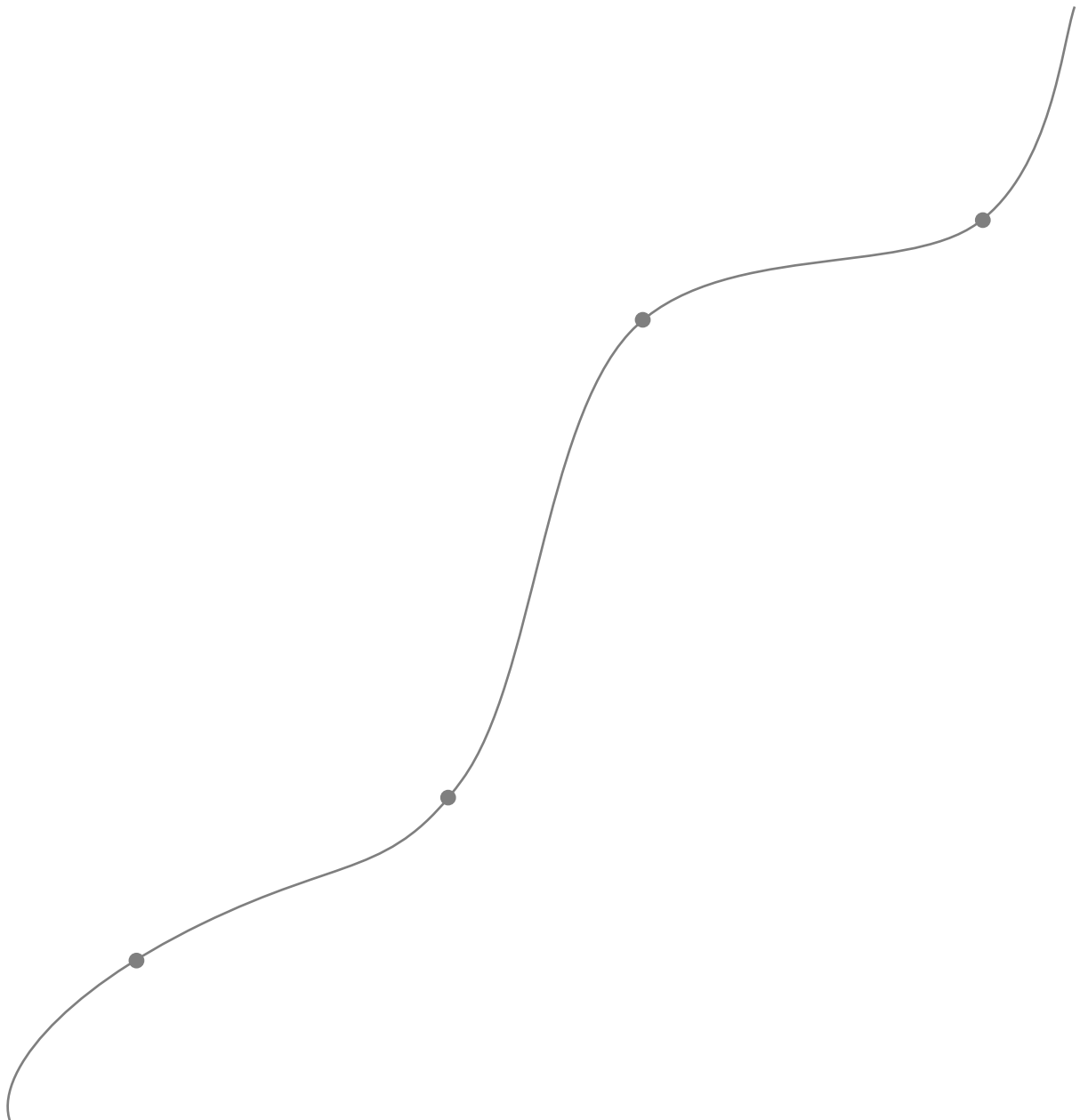


Understanding the Service Experience of the Dutch Day Spa Customer through the Customer Journey

YASMIN VAN DER HAVEN



NHL STENDEN UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES & UNIVERSITY OF DERBY

MA & MSC INTERNATIONAL LEISURE AND TOURISM STUDIES

AUGUST 2018

Understanding the Service Experience
of the Dutch Day Spa Customer
through the Customer Journey

Yasmin van der Haven

Master thesis submitted in part fulfilment of the requirements of NHL Stenden
University of Applied Sciences for the Degree of Master of Arts in International Leisure
& Tourism Studies

University of Derby for the Degree Master of Science in International Leisure &
Tourism Studies

October 2018

I herewith declare that:

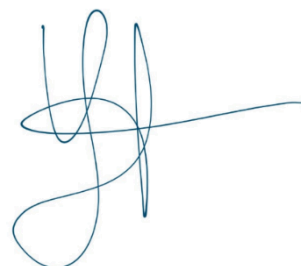
1. This work is composed by me.
2. This work has not been accepted in any previous application for a degree or diploma by me or anyone else.
3. The work of which this is a record is done wholly by me.
4. All verbatim extracts have been distinguished by quotation marks and the sources of my information have been specifically acknowledged.

Signed:

Name: Yasmin van der Haven

Date: 1/10/2018

Place: Leeuwarden



Acknowledgements

I would first like to thank my supervisors, Maaïke Bergsma and Hanny Kadijk of NHL Stenden University. Maaïke Bergsma helped me set up my research. Her enthusiasm about my subject was inspiring. Hanny Kadijk then guided me towards adequately finishing my master thesis. Her door was always open, for that I am thankful. Her confidence in me has been helpful and assuring.

In addition, I would like to thank Sarah Seidel and Sarike van Slooten of NHL Stenden University for their clarifying lectures and the extra time they took to advise me and answer any questions I had. I am grateful to their valuable opinions.

I would also like to thank all the interview participants for dedicating time to my research. Without their honesty, the interviews could not have been successfully conducted. Also, Thermen & Wellness Anholts has been helpful in providing the necessary access and information.

Lastly, I would like to express my gratitude to my friends and family for their support and encouragement throughout the study and the process of writing my master thesis.

Yasmin van der Haven

Abstract

Several facts and developments in the economy and the spa industry lead to shifting customer demands. In combination with an insufficient understanding of the process of experiences and their effects on customers result in the need for a deeper insight into the individual customer experience in the spa industry. The key to success for spas is fine tuning the individual customer experience.

The deeper insight includes both academic and practical relevance. A research gap concerning the service experience and customer journey in the context of the spa industry was identified. Also, this research can be used by the spa industry to 1) answer to customer demands for experiential services, 2) affect customers on the long-term and 3) offer experiences fine-tuned to the customers contemporary needs and demands.

The aim of the research is to contribute to the knowledge and understanding of the service experience in the Dutch spa industry through the customer journey. The problem statement is: *What is the service experience of the Dutch day spa customer through the three phases of the actual customer journey, applied to Thermen & Wellness Anholts?* The research questions are:

- What are the touchpoints the customer interacts with during the three phases of the customer journey?
- What are the cognitive and affective expectations per touchpoint during the three phases of the customer journey?
- What is the cognitive and affective evaluation per touchpoint during the three phases of the customer journey?

To answer these questions, this research was based on a qualitative research approach, using mystery visits and interviews for data collection. Photographs of the available touchpoints during the service experience with Anholts are collected by mystery guest. The photographs are used during the interviews to question Anholts' customers about the touchpoints they interacted with during a specific recent visit. The customer's expectations and evaluations per touchpoint are discussed and the timeline of the visit is established. The interview transcripts were coded in order to determine the touchpoints, expectations, evaluations and a timeline. This information was used to create a customer journey map to visualize the entire service experience.

The findings uncovered touchpoints in two of the three phases of the service experience, namely the pre-service phase and service phase. The analysis lead to eleven touchpoint sequences, based on behavioral aspects and the moment in the customer journey that these touchpoints occur. Three touchpoint sequences were identified during the pre-service phase, namely research, plan and make reservation. Not every customer experiences touchpoints during the pre-service phase. The remaining eight touchpoint sequences occur during the service phase, namely arrive, change, shower, use bathroom, warm up, cool down and relax. All customer experience touchpoints from these sequences.

Four kinds of expectations are identified. Aspirations are the customers hopes and desires and include emotions. Cognitions are based on based on knowledge, or the lack thereof, concerning a touchpoint. Cognitive expectations can be assumptions, anticipations or questions. Another type of expectation is an intention, which is the intention to do or receive something by interacting with a touchpoint. Lastly, an affective expectation concerns an emotion, which is the result of the aspirations, cognitions and intentions relating a specific touchpoint.

Four types of evaluations are revealed by the analysis. The perception is the customers reality concerning a touchpoint. The cognitive evaluation is the assessment of reality. This might lead to an affective evaluation, which concerns an emotion. A negative affective evaluation might in turn lead to a behavioral response, in order to discontinue the interaction with the touchpoint.

Based on the conclusions, academic and practical recommendations are formed. Further research is necessary to study 1) the reality as being part of the customer evaluation and 2) whether it can be confirmed that not every cognitive evaluation is followed by an affective evaluation. In order to gain understanding of the service experience of the entire Dutch spa industry, a similar study with a bigger scope is recommended.

Practical recommendations are to 1) improve the service experience on a touchpoint level by using the customer journey map, 2) manage expectations or adjust the experience of every touchpoint failing to meet expectations and 3) prolong the service experience by creating a post-service phase.

Content

1	Introduction	13
1.1	Context.....	14
1.2	Relevance	16
1.3	Aim & problem statement.....	17
1.4	Research objectives.....	18
1.5	Outlook of chapters	18
2	Literature review.....	19
2.1	Service experience.....	19
2.1.1	Customer evaluation.....	21
2.1.2	Customer expectation.....	22
2.1.3	Touchpoints	24
2.1.4	Service experience analysis	28
2.2	Customer journey.....	31
2.2.1	Customer journey map	31
2.2.2	Customer journey in the spa industry	31
3	Problem definition	35
3.1	Conceptual model	35
3.2	Research questions	36
4	Methodology	37
4.1	Research design	37
4.2	Research method.....	38
4.3	Research matrix.....	39
4.4	Instrumentation	41
4.5	Sample.....	42
4.5.1	Case study sample	42
4.5.2	Participant sampling method	42
4.5.3	Participant sample	43

4.6	Data collection procedure	44
4.6.1	Mystery visits	44
4.6.2	Interviews	45
4.7	Data presentation.....	47
4.8	Analysis method.....	47
4.8.1	Coding process.....	47
4.9	Credibility	50
4.10	Ethical considerations	52
4.11	Limitations.....	53
5	Results	54
5.1	Customer journey map.....	54
5.2	Service experience per touchpoint.....	55
5.2.1	‘Door marked private on second floor’	55
5.2.2	‘Magazine’	56
5.2.3	‘Spices sauna’	56
5.2.4	‘Steam room’	58
5.2.5	‘Swimming pool’	59
5.2.6	‘Lockers’	61
5.2.7	‘Stairs in restaurant’	61
5.2.8	‘TV screen in central spa area’	62
5.2.9	‘Music sauna’	63
5.2.10	‘Rose sauna’.....	65
5.2.11	‘Promotions sign in bathroom’	66
5.2.12	‘Cold plunge bath’	67
5.2.13	‘Dressing rooms’	68
5.2.14	‘Showers’	69
5.2.15	‘Bubble bath inside’	70

5.2.16	'Electronic signs'	71
5.2.17	'Garden'	71
5.2.18	'Aufguss sauna'	73
5.2.19	'Sun bed in garden'	74
5.2.20	'Head rests'	75
5.2.21	'Employee at desk'	75
5.2.22	'Buzzers'	77
5.2.23	'Entrance'	77
5.3	Timeline	78
6	Discussion	80
6.1	Service experience	80
6.2	Customer evaluation	80
6.3	Customer expectation	81
6.4	Touchpoints	84
6.5	Timeline	86
6.5.1	Pre-service phase	86
6.5.2	Service phase	87
7	Conclusion	89
7.1	Contributions of the research	90
7.2	Evaluation of the research	90
7.3	Recommendations	90
	References	92
	Appendices	98

List of tables

Table 1: Types of Dutch spa customers	16
Table 2: Definitions of service experience	20
Table 3: Approaches to customer expectations	22
Table 4: Touchpoint theme definitions	27
Table 5: Service experience analysis methods	30
Table 6: Aspects and elements of the service experience	33
Table 7: Research matrix	40
Table 8: Details of mystery visits	44
Table 9: Details of interviews	46
Table 10: Coding process	49
Table 11: Duration and touchpoints pre-service phase	78
Table 12: Duration and touchpoints service phase	78
Table E1: Descriptions and photographs of touchpoints before visit	105
Table E2: Descriptions and photographs of touchpoints during visit	106
Table F1: Interview transcript Carlijn	134
Table F2: Interview transcript Daphne	146
Table F3: Interview transcript Hanneke	162
Table F4: Interview transcript Hans	174
Table F5: Interview transcript Aafke	179
Table F6: Interview transcript Bregje	191
Table F7: Interview transcript Hendrikje	199
Table F8: Interview transcript Karin	208
Table F9: Interview transcript Sam	232
Table F10: Interview transcript Daantje	248
Table F11: Interview transcript Oukje	268
Table F12: Interview transcript Jan	282

Table G1: Coding of contextual and physical aspects of touchpoints	293
Table G2: Coding of behavioral aspects per touchpoint	307
Table H1: Coding matrix expectations	331
Table I1: Coding matrix evaluations.....	358
Table J1: Explanation color coding	400
Table J2: Timeline matrix	400
Table K1: Sequences and belonging touchpoints	404
Table L1: Customer journey map	409

List of figures

Figure 1: Process of customer evaluation	23
Figure 2: Three phases of the service experience	27
Figure 3: Customer journey framework	31
Figure 4: Conceptual model	35
Figure 5: Sampling process	43
Figure 6: Evaluation categories	80
Figure 7: Customer expectation categories	82
Figure 8: Assumptions, anticipations and questions related to experience level	82
Figure 9: Touchpoint categories and settings	84
Figure 10: Interaction categories	85
Figure 11: Touchpoint sequences pre-service phase	87
Figure 12: Touchpoint sequences service phase	87
Figure A1: Example of a customer journey map	98

List of appendices

Appendix A: Example of a customer journey map	98
Appendix B: Mystery shopping guide	99
Appendix C: Interview guide	101
Appendix D: Interview guide Dutch	103
Appendix E: Mystery shopping report	105
Appendix F: Interview transcripts	134
Appendix G: Coding matrices touchpoints	293
Appendix H: Coding matrix expectations	331
Appendix I: Coding matrix evaluation	358
Appendix J: Timeline matrix	400
Appendix K: Touchpoint sequences	404
Appendix L: Customer journey map	409

1 Introduction

Offering unique experiences catering to the needs and aspirations of individual customers has proven to be vitally important in the spa industry (Johnson & Redman, 2008; Rawlinson & Heap, 2017). Customer needs before, during and after the spa visit are to be recognized. Assessing and predicting customer needs gives spas the means to continually meet and exceed customer expectations (Rawlinson & Heap, 2017). However, with the emergence of the experience economy (Johnson & Redman, 2008; Pine & Gilmore, 2014, Rawlinson & Heap, 2017) as well as the fragmentation of the spa industry customer needs and aspirations are shifting (Rawlinson & Heap, 2017). For this reason, gaining a contemporary understanding of the individual customers' service experience, needs and aspirations is essential for the spa industry.

Rawlinson and Heap (2017) argue for the necessity to gain a deeper understanding of the process of experiences and the effects these experiences have on customers (Rawlinson & Heap, 2017). This paragraph discusses why this is important. First, all customers seek after quality experiences (Wisnom & Capozio, 2012; Kandampully, 2014). According to Wisnom and Capozio (2012), quality experiences can be defined as experiences that either meet or exceed customer expectations. Therefore, spas need to have an understanding of customer expectations and the service experience. Second, more insight into the customer experience in the context of the spa industry is vital because consumers increasingly demand spas to offer unique experiences. Moreover, the spa industry continually fragments, which results in shifting customer demands (Rawlinson & Heap, 2017). Spas can anticipate on and respond to these shifts. To this end, a better understanding of the process of customer experience and the manner in which experiences influence the customer is essential. However, research into the topic is still in its infancy (Rawlinson & Heap, 2017). Therefore, Rawlinson and Heap (2017) call for action to create a clear understanding of customer experience in the spa industry.

Experiences in the spa industry are unique for every customer (Rawlinson & Heap, 2017). Experiences are the result of the encounters and interactions a customer has with an organization (Pine & Gilmore, 1998; Johnson & Redman, 2008; Rawlinson & Heap, 2017). In the spa industry, the customer is 'in the factory'. This means the service is simultaneously produced and consumed, which results in a high level of involvement. The involvement of the customer in the service leads to intrinsically

personal and unique experiences for every customer (Johnson & Redman, 2008; Kandampully, 2014). For this reason, studying the individual spa customer's experience is necessary.

Another reason that calls for insight into the individual customer's experience is the emergence of the experience economy. Experience is the fourth stage of the economy, after the commodity, goods and service economy (Pine & Gilmore, 1991; Johnson & Redman, 2008; Sundbo & Darmer, 2008; Rawlinson & Heap, 2017). In the experience economy customers want to consume services that offer memories as opposed to functions (Johnson & Redman, 2008; Rawlinson & Heap, 2017). Pine and Gilmore (1999) state that the customer wants to be affected by the experience. This can be achieved by experiencing distraction, enjoyment, relaxation, and so on. Moreover, Cohen and Bodeker (2008) mention a demand for long-term impacts of the experience. These impacts extend the customer's service experience. In order to achieve long-term impacts, customized experiences are required (Cohen & Bodeker, 2008; Wisnom and Capozio, 2012). In order to offer customized experiences, insight into the individual customer is vital.

To summarize, several facts and developments result in the need for research into the individual customer's service experience in the context of the spa industry. First, the economy is dealing with the increasing customer demand to consume experiences. Second, today's consumers have the need to be affected by the experience on the long-term, which can be achieved by offering experiences catered to the individual customer. Third, the spa industry is coping with continuous shifts in customer demands, making it necessary to gain a contemporary understanding of the customer's needs and aspirations. Fourth, there is an insufficient understanding of the process of experiences and their effects on customers. In conclusion, the key to success for spas is fine tuning the individual customer experience. In order to do so, a deeper insight into the individual customer experience is necessary.

1.1 Context

Before elaborating on the service experience, an introduction into the spa industry is given. In 2015, the global wellness industry was valued at US\$3.7 trillion. The spa industry is a part of this with approximately US\$100 billion (Rawlinson & Heap,

2017). Several trends have resulted in a growth of 8% every year. Since this growth has been realized during economic instability, the projections are that this trend will continue (Rawlinson & Heap, 2017). The wide range of spa sizes and products and services offered at spas makes the industry complex. Strategic characteristics of spa businesses provide a way to distinguish between types of spas (Rawlinson & Heap, 2017). Distinctions can be made by levels of luxury and innovation, specialism of staff, kind of ownership, customer base and product offering (Rawlinson & Heap, 2017). Due to the size and complexity of the industry it is necessary to narrow down the focus of this research.

This research focuses on a specific part of the spa industry, namely day spas in the Netherlands, which is explained further. There are approximately 150 Dutch day spas (Van Spronsen & Partners, 2017). A day spa is a business that offers various services with the purpose of improving health, beauty and relaxation. Customers can use facilities such as saunas, pools, steam rooms, hot tubs and cold baths. Additional services are personal care treatments such as massages and facials. In contrast to a resort spa and a destination spa, at a day spa no overnight accommodation is provided. However, a resort spa could function as a day spa if access can outside customers as well as hotel guests. In conclusion, day spas are spas where customers are provided with wellness facilities and treatments without having to spend the night. Moving on to the Dutch spa customer, research by Van Spronsen & Partners (2017) shows that a total of 1.8 million people visited a Dutch spa in 2016 with a frequency of approximately nine times a year. This results in a total of 15.6 million visits in 2016. The Dutch spa customer's education level is medium to high. 64% of the customers is female. Three types of customers can be distinguished according to frequency of visits, namely light users, medium users and heavy users. The differences between these three types of customers are presented in table 1.

Table 1: Types of Dutch spa customers. Source: Van Spronsen & Partners (2017)

	Light user	Medium user	Heavy user
Share of total number of visitors	60%	34%	6%
Visits per year	1-12	12-40	40+
Average age in years	39	47	51
Average stay per visit in hours	8.4	8	7.2
Number of used facilities per visit	6.8	6.4	5.8
Loyalty to spa	Low	Low	High
Average expenditure in euros	70.40	63.50	53.90
Type of day spa	National to big	Big to medium	Small
Time willing to travel in minutes	47	45	36
Main motive for visit	Day trip	Relaxation	Health

The types of day spas are explained further. A national spa consists of more locations throughout the Netherlands. A big spa has more than five saunas, a medium spa has three to five saunas and a small spa has one or two saunas.

To make the customer that is researched in this study even more specific, the case is introduced. The Dutch day spa studied in this research is Thermen & Wellness Anholts, which is called Anholts from this point forward. The spa has one location in Schoonebeek. Thus, the service experience studied is that of Anholts' customer. The day spa has approximately 30.000 visitors each year. It has seven saunas, meaning it is a big spa according to Van Spronsen & Partners (2017). The justification for selecting this spa is given in the methodology chapter. Anholts is subject to developments occurring in the Dutch spa industry.

1.2 Relevance

There seems to be a research gap concerning service experience and customer journey in the spa industry. Numerous databases have been consulted on the topic (Researchgate, Business Source Complete, Harvard Business Review, Journal of Marketing, Directory of Open Access Journals, ERIC, Hospitality & Tourism Complete, Institute of Hospitality, Narcis, NRIT Media Kennisbank, OECD i-Library, Onderwijsdatabank, SAGE Premier, Science Direct, SpringerLink, WTO-Elibrary, EBSCO, Google Scholar, JSTOR, amongst others). However, merely one source

concerning research into the customer journey in the spa industry has been found. In this book, Rawlinson and Heap (2017) call for research into the customer journey in the spa industry, because insight into the customer journey is the only way to concentrate on the customer's service experience. Rawlinson and Heap (2017) also argue for the necessity to gain a deeper understanding of the process of experiences and the effects these experiences have on customers. The mere source on the customer journey in the spa industry and its call for further research denotes a research gap on the subject.

Next to this academic relevance, the research is also of practical relevance. This research forms the basis of understanding the service experience of the Dutch day spa customer and can be used to:

- Answer to customer demands for experiential services.
- Affect customers on the long-term.
- Offer experiences fine-tuned to the customers contemporary needs and demands.

In conclusion, the emerging experience economy, current developments in the spa industry and the lack of knowledge call for insight into the customer journey in the Dutch day spa customer.

1.3 Aim & problem statement

The focus of this research is on the service experience in the Dutch spa industry. The aim of the research is to contribute to the knowledge and understanding of the service experience in the Dutch spa industry through the customer journey. Analyses of the customer journeys lead to an understanding of the individual service experience. The individual customer journeys are analyzed in order to establish the diversity of the service experiences within the population. Hence, the research establishes a basis for improving the service experience in Dutch day spas. The research presents a customer journey map of the Dutch day spa customer. Subsequently, the problem statement for this research is:

What is the service experience of the Dutch day spa customer through the three phases of the actual customer journey, applied to Thermen & Wellness Anholts?

1.4 Research objectives

In order to answer this problem statement, the following research objectives are met:

- Identify the touchpoints the customer interacts with during the three phases of the customer journey.
- Determine the customer's expectations per touchpoint.
- Determine the customer's evaluation per touchpoint.

1.5 Outlook of chapters

In this first chapter, the context is established as well as the practical and theoretical relevance of the research. The second chapter contains a literature review in which the concepts service experience and customer journey are analyzed based on different sources. The third chapter is the problem definition, which comprises of the conceptual model and the research objectives. The fourth chapter contains the research design, -method and -matrix, instrumentation, sample, data collection procedure, data presentation and analysis method. Also included in this chapter are the considerations concerning feasibility and credibility. The fifth chapter contains the findings. The sixth chapter contains the discussion. The last chapter follows with the conclusion and recommendations.

2 Literature review

Several concepts related to service experience and customer journey are discussed in the following section. The main concepts to be studied are service experience and customer journey. In order to do so, several definitions of these concepts as written by earlier authors are discussed and analyzed. Furthermore, the connection between the concepts and the Dutch day spa industry is included. This chapter works towards and operationalization of these, and associated concepts.

2.1 *Service experience*

As previously stated, the current experience economy means that experience is becoming increasingly important. A lot has been written concerning experiences, about the different kinds and of what experiences consist. Looking at consumption with an experiential lens implies a focus on “nonutilitarian aspects of consumption such as customer context, emotions, symbolism etc.” (Helkkullah & Kelleher, 2010). Every time a customer ‘touches’ a part of a product, service or organization they have experiences. These moments are called touchpoints. A customer experience is the overall evaluation a customer has based on an aggregation of these touchpoints (Stein & Ramaseshan, 2016). Similarly, Trisca (2017) mentions that the customer experience is the total experience of all stages of the service. These stages are elaborated on later. The following paragraphs work towards an operationalization of the customer’s service experience.

Both customer experience and service experience are applicable concepts in this study. According to Helkkullah and Kelleher (2010) a service experience is a customer experience in a service setting. Meaning that the only difference is that the term service experience specifies the setting. Customer experience can also indicate the customer’s experience of a product. Since this research is focused on the spa industry, which is a service industry, the term service experience is relevant. Still, since service experience is a more specified form of a customer experience, the latter term is also applicable. The term used in this study is service experience, however literature on customer experience is also taken into account. In order to operationalize service experience, contemporary definitions are explored and compared. Table 2 presents definitions of the service experience by several authors.

Table 2: Definitions of the service experience

Nenonen et al. (2008)	“The combination of a company’s physical performance and the emotions evoked, measured against customer expectations across all the moments of contact.”
Patricio, Fisk and Cunha (2008)	“The outcomes of the interactions between organizations, related systems/processes, service employees and customers.”
Dong (2013)	“... a customer’s subjective cognitive and affective response to a particular service encounter.”
Addis (2016)	“... a customer’s subjective cognitive, affective, and behavioral responses to any direct or indirect interaction with the brand or the company, across the full range of touch-points.”

Nenonen et al. (2008) indicate the service experience consists of the interactions between customer and company. However, Addis (2016), Patricio (2008) and the following definition shared by several authors suggest otherwise. Experiences are the result of direct and indirect interactions a customer has with an organization (Pine & Gilmore, 1998; Johnson & Redman, 2008; Rawlinson & Heap, 2017). These definitions indicate that next to the direct interactions with the company, indirect interactions influence the customer experience. Indirect interactions are not controlled by the company (Stein & Ramaseshan, 2016). In other words, companies are unable to create experiences. Though, companies can push customers in the desired direction by designing service encounters. More on encounters follows later in this chapter.

According to Stein and Ramaseshan (2016), previous research mostly considers customer experience as the overall evaluation, which is based on a combination of experiences. However, as they argue, considering every distinct interaction will lead to a deeper understanding of the customer experience. Moreover, service experience is clearly considered subjective and the use of “a customer” in the last two definitions in table 2 indicates a service experience is regarded separately for

each individual customer. Correspondingly, Sandström et al. (2008) and Kalbach (2016) state that the service experience is subjective and distinctive to every individual customer. Kalbach (2016) claims an experience includes actions, thought and feelings which occur over time. Contextual, physical, behavioral, cognitive and affective aspects can be useful when describing the service experience from the customer's perspective (Kalbach, 2016). This literature review works towards the elements belonging to each aspect of the service experience and their definitions.

Based on this information, a service experience can be defined as a customer's interactions with touchpoints or service encounters measured against the customer expectations, leading to the customer evaluation. This definition calls for further operationalization of:

- customer evaluation;
- customer expectation;
- and touchpoints.

2.1.1 Customer evaluation

The reality of the service and the customer expectations lead to the customer evaluation. Customer evaluation consists of customer's cognitive and affective responses to the overall experience, based on the interactions with the elements of the service experience (Dong, 2013). Kandampully (2014) also distinguishes between cognitive and affective evaluation. The cognitive evaluation is a comparison between the customer expectations and the reality of the service. In turn, the service meeting or exceeding expectation leads to the affective evaluation, which is based on feelings of (dis)pleasure a customer experiences. In case the service meets or exceeds expectations, a positive evaluation is formed. While a service that fails to meet expectations leads to a negative evaluation (Kandampully, 2014). In this case, Johnson and Redman (2008) state that the customer will surely tell others about the disappointing experience. This is even more likely with heavy spa users, the most frequent spa visitors.

Closely related to the customer evaluation is the customer response. Few definitions of the customer response are available. Addis (2016) describes it as the customer's behavioral, cognitive or affective reactions to a touchpoint. In other words,

customers act, think and feel in reaction to a touchpoint. In this research the cognitive and affective evaluation and response are considered the same. The behavioral response however, stands on its own.

2.1.2 Customer expectation

The customer evaluation is determined by the reality of the service measured against the customer expectations (Nenonen et al., (2008). This calls for further research into customer expectations. Trisca (2017) describes several approaches to customer expectations. Nicolae, Tanasescu and Popa (2013) mention another approach. Table 3 presents three approaches.

Table 3: Approaches to customer expectations. Based on: Nicolae, Tanasescu and Popa (2013); Trisca (2017)

Traditional marketing approach	“Expectations are a cognitive referential standard for the customer’s evaluative judgments.”
Experiential perspective	“Expectations are part of the experience and are both a comparison standard evaluated throughout the experience, as well as positive filters of reality.”
Expectation management approach	“The needs, wants, and preconceived ideas of a customer about a product or service.”

According to Trisca (2017), traditional marketing only considers the cognitive aspect and is used as a reference for the valuation of the experience. The experiential perspective states that the actual experience is compared to the expectations. The expectations are used as a lens through which customers interpret reality. This interpretation considers the affective aspect. The experiential perspective also conceptualizes expectations as being part of the experience. In other words, expectations are relevant in all stages of the customer’s experience (Trisca, 2017).

Customer expectations need to be managed by the spa for three reasons. First, so the customer knows which services to request. Second, for the customer to know what the spa will deliver. Third, for the customer to know in which manner to behave during consumption (Johnson & Redman, 2008). In other words, expectations should answer the following questions:

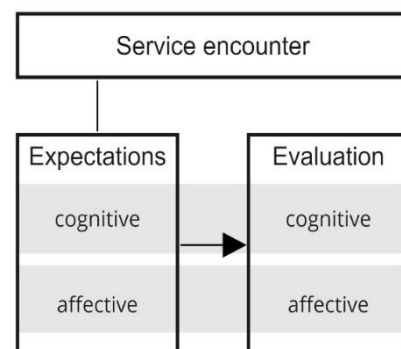
1. What can the customer ask for?
2. What in turn does the customer receive?
3. How should the customer behave while receiving this?

Kandampully (2014) states that the service must remain flexible in order to cater to the individual customer's needs. While a certain level of consistency is necessary for the customer expectations to be met. In other words, managing customer expectations is important and complicated (Kandampully, 2014).

Customer expectations are based on several factors. The spa customer arrives with unarticulated needs and expectations (Johnson & Redman, 2008). According to Kandampully (2014), experienced spa guests have a clear idea of what to expect. Nicolae, Tanasescu and Popa (2013) state that customer expectations are based on previous experiences, advertising of the company and word-of-mouth, amongst others. Johnson and Redman (2008) mention self-education as a way to set expectations. Customers research the spa online and base expectations on the information that is found (Johnson & Redman, 2008). Also, current experiences are often compared with past ones. Customers often search for fulfilment of a previously recognized need or desire (Johnson & Redman, 2008). In other words, customer expectations are formed by and based on different factors.

The above indicates that customer expectation and evaluation are related to each other. Customer expectations are defined as a customer's preconceived cognitive and affective referential standards about (a part of) the service experience used as a lens to interpret reality. Customer evaluation is defined as a customer's cognitive and affective impressions about (a part of) the service experience, based on the interactions with the elements of the service experience. Figure 1 presents the described process. The customer has cognitive and affective expectations concerning a service encounter. Kalbach (2016) states thoughts, desires, views, opinions and emotional reactions are the cognitive and affective aspects of the service experience. These are related to the expectations and evaluations. The reality of the touchpoint is seen through the lens of customer

Figure 1: Process of customer evaluation



expectations (thoughts and desires) and leads to the customer evaluation (views, opinions and emotional reactions). The reality of the service is to be operationalized.

2.1.3 Touchpoints

The reality of the service is what actually happens from the customer's perspective. This reality is represented by touchpoints (Stein & Ramaseshan, 2016). Service encounter and touchpoint are closely related. Several authors consider a touchpoint and a service encounter to be the same (Solomon, Surprenant, Czepiel and Gutman, 1985; Halvorsud et al., 2016). However, Stein and Ramaseshan (2016) approach this differently by stating that a touchpoint is the reality of what happens from the customer's perspective. While a touchpoint is actually interacted with, a service encounter is merely designed by the service provider. In this research, this distinction is applied. This section discusses both touchpoints and service encounters. Some examples of service encounters as Kalbach (2016) mentions:

- | | |
|---------------------|---------------------|
| ▪ TV ads | ▪ Online chat |
| ▪ Print ads | ▪ Service counter |
| ▪ Brochures | ▪ Checkout register |
| ▪ Marketing e-mails | ▪ Consulting |
| ▪ Newsletters | ▪ Physical objects |
| ▪ Website | ▪ Buildings |
| ▪ Applications | ▪ Roads |
| ▪ Software program | ▪ Bills |
| ▪ Phone calls | ▪ Invoices |
| ▪ Service hotline | ▪ Payment system |

These are created by the company, at which point they are service encounters. The moment the customer interacts with them, they become touchpoints. Kalbach (2016) mentions devices and objects, amongst others as physical aspects of the service experience. The physical aspects, therefore, concern the touchpoints.

Many touchpoints occur while the customer is in the spa. Consequently, physical surroundings are very important in the spa industry (Rawlinson & Heap, 2017). Wakefield and Blodgett (1999), state that feelings of excitement, pleasure and relaxation can be produced by correctly designed physical environments. Regarding physical surroundings, Bitner (1992) claims these are important especially in

businesses where the customer is “in the factory”. Such businesses are hotels, restaurants and spas, because the service is produced and consumed simultaneously.

The influence of the physical surroundings on the customer's affective response depends on two factors. First, the duration of the service (Beltagui, Darler & Candi, 2015). The longer customers are exposed to physical surroundings, the more inclined they are to consider those (Dong, 2013). Second, on the level of the hedonic nature of the service. A hedonic service is a service in which a customer partakes for nonfunctional reasons, for a feeling such as pleasure. A hedonic service experience provides intrinsic value to the customer (Beltagui, Darler & Candi, 2015). A hedonic service with a long duration is influenced greatly by physical surroundings (Wakefield & Blodgett, 1999). The service in the spa industry is hedonic and with a long duration, thus physical surroundings are of great influence on the service experience.

Therefore, it is case to specify these physical elements. An element belonging to the physical aspects as stated by Bitner (1992) are signs. They can be used for directional purposes and to communicate rules of behavior to the customer. Another physical element is personnel. Because of their big role in communicating with customers they influence the customer evaluation (Dong, 2013; Kandampully, 2014). Customers evaluate the performance of the personnel by friendliness, courteousness, knowledge level and efficiency. The interactions between customer and employee can have substantive effect on customers behavioral response, such as complaining or continuing loyalty (Dong, 2013).

Next to interactions with the service provider, customer-customer interactions also take place. Other customers can impact a customer's service experience. A positive customer-customer encounter can improve the service experience. While a negative encounter can damage the customer's experience (Guy, Lu & Gursoy, 2018). An example of an encounter that could be perceived as bothersome is other spa visitors talking to each other in a silence area. Kandampully (2014) states that spas need to manage customer-customer interactions.

Kandampully (2014) specifies physical elements in spas that have significant impact on the service experience:

- light
- scent
- color
- natural versus synthetic
- retail boutique
- corridors
- relaxation spaces
- music

- locker rooms
- air and water temperature

Especially light, music, color and scent have subjective effects that vary for each individual (Kandampully, 2014). These physical elements of the service environment are of great influence on the service experience in the spa industry. Therefore, insight into the individual customer's experience specifically with these elements is valuable.

Based on the previous discussion, several elements are added to the physical aspects of the service experience as mentioned by Kalbach (2016). In addition to signs, objects and devices, personnel and the other customer are considered physical elements.

There are several ways to distinguish service encounters and touchpoints. First, the form of the touchpoint can distinguish it from another. Second, the theme of the touchpoint. And third, the moment in the entire service experience at which the service encounter is interacted with. These three categorizations are discussed.

The first way to distinguish touchpoints is by form, f.e. tangible and intangible or substantive and communicative. Tangible and substantive elements are physical surroundings, such as decor, colors, music and cleanliness. Intangible or communicative elements are performed by personnel, for example reliability, responsiveness and empathy (Wakefield & Blodgett, 1999; Dong, 2013). Communicative elements of the service environment include personnel (Dong, 2013). Tangible elements lead to the affective responses and intangible elements lead to cognitive responses (Wakefield and Blodgett 1999).

The types, as Kalbach (2016) calls them, or themes as Stein and Ramaseshan (2016) call them are the second way to categorize touchpoints. Kalbach (2016) recognizes three types of touchpoints. Static touchpoints the customer is unable to interact with, e.g. an advertisement. Interactive touchpoints include a website or an application. Human touchpoints are interactions between two or more humans, e.g. a staff member and a customer (Kalbach, 2016).

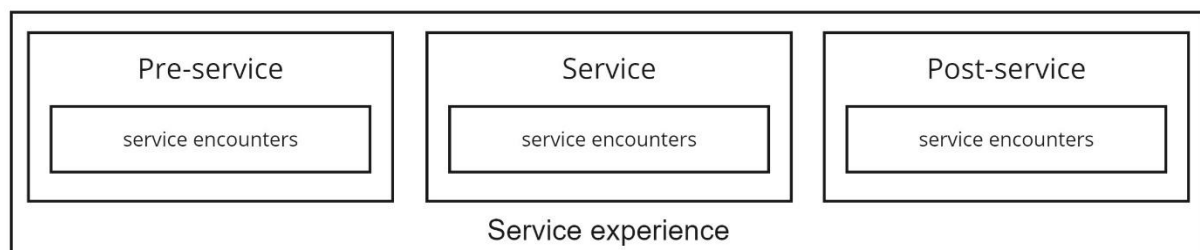
Stein and Ramseshan (2016) identified seven themes related to the elements of touchpoints. These seven themes and their definitions are presented in table 4. These themes are based on research by Stein and Ramaseshan (2016) into the customer experience touchpoints in retail businesses. Therefore, these themes may not be entirely applicable to the spa industry.

Table 4: Touchpoint theme definitions. Based on: Stein and Ramaseshan (2016)

Touchpoint theme	Definition
Atmospheric	Physical characteristics and surrounding customers observe.
Technological	A direct interaction with any form of technology.
Communicative	One-way communication from the service provider to the customer, including both promotional and informative messages.
Process	The actions or steps customers need to take in order to achieve a particular outcome with a service provider.
Employee–customer interaction	Direct and indirect interactions customers have with employees.
Customer–customer interaction	Direct and indirect interactions customers have with other customers.
Product interaction	Direct or indirect interactions customers have with the core tangible or intangible product.

The third way to distinguish touchpoints is by the moment in the service experience it occurs. Service encounters can be interacted with during the core service offering, as well as before and after. These service encounters are called pre-core, core and post-core service encounters (Voorhees, 2017). This means the service experience can be divided into three phases, namely the pre-service phase, the service phase and the post-service phase. Figure 2 presents the service experience and its three phases.

Figure 2: Three phases of the service experience



Now, to explain the three types of encounters in more detail. The core service encounters occur while the service is being offered. During this period, the customer is 'in the factory'. According to Voorhees et al. (2017), core interactions occur between the customer and service provider, other customers, technology or the service environment. A core service encounter with the service provider could be face-to-face

contact with an employee or interaction with the physical environment. An example of a core service encounter with another customer is a chat during the service stage. The pre-core encounters are related to and occur before the core service offering. These encounters commence the first moment the customer starts looking for information or with the first contact with the service provider (Voorhees et al., 2017). For example, a pre-core interaction between service provider and customer is contact by telephone concerning a reservation. A pre-core interaction between customer and customer is a recommendation. The post-service encounters occur after the core service offering. During this period the customer assesses and acts on the experienced service. A post-core encounter with the service provider could be receiving an email asking for feedback. An example of a post-core encounter with another customer is talking about the service afterwards.

Next to the moment of the interaction, the context is also important. According to Helkullah (2010), touchpoints should always be studied in their contextual setting.

In conclusion, service encounters occur during the service experience between customer and service provider or between customer and customer. The specific time during the service experience at which a service encounter takes place determines whether it concerns a pre-core, core or post-core service encounter. The reality of the interaction with a service encounter as perceived by the customer is called a touchpoint. The touchpoints include the contextual, physical and behavioral aspects of the service experience. The physical aspect is the service encounter, which includes signs, objects, devices, personnel and other customers. The interaction concerns the behavioral aspect and the contextual aspect concerns the setting of the touchpoint.

2.1.4 Service experience analysis

Having consulted the relevant available literature, a clear understanding of the service experience and related concepts is established. Now, it is case to explore several methods that are useful in analyzing the service experience. From the methods explained further on, the most suitable one is selected.

In this selection process, the following statement is leading. The spa industry needs a holistic view of direct and indirect interactions during the entire subjective service experience from the individual customer's perspective, as was determined in

the introduction. A description of several analysis methods is given in the following paragraphs as well as a justification of the decision to use the customer journey in this study.

Service blueprinting (SB) maps the service process as offered by the company to the customer (Halvorsud et al., 2016; Nenonen et al., 2008). Service blueprinting is a method used for services of a more technological nature (Patrício, Fisk & Falcão e Cunha, 2008). This method considers only the company's point of view and the service is depicted as it is most often offered (Bitner, Ostrom & Morgan, 2008; Halvorsud et al., 2016).

The critical incident technique (CIT) studies service encounters from the customer's perspective (Halvorsud et al., 2016). Lipu, Williamson and Lloyd (2007) add to this that CIT determines the significance of the encounters to the customer. The data is categorized into different types of experiences with content analysis. In CIT stories are analyzed instead of quantitative data in other methods (Bitner et al., 1990). CIT helps identify particularly satisfying and dissatisfying encounters (Halvorsud et al., 2016). However, normal encounters are excluded from the analysis (Nenonen et al., 2008).

The sequential incident technique (SIT), which is built on CIT includes all incidents perceived by the customer in a specific service transaction sequentially during the consumption process (Nenonen et al., 2008). The data is gathered through customer surveys, where customers assess the incidents in retrospect (Halvorsud et al., 2016). This method is more complete than CIT, however the retrospective nature of the interviews may lead to reliability issues.

This is also the case for service transaction analysis (STA), which is an alternative process-oriented approach based on service walkthroughs for examining services from the customer's perspective. The service encounters that are examined are defined by the individual customer (Halvorsud et al., 2016). So, as well as SIT, this method might lead to reliability issues.

The service delivery network (SDN) is based solely on the customer experience and considers the role of networks in customer services. It analyzes the service that is delivered by two or more companies that are responsible for a complete service, according to the customer. The network of service providers is unique for every customer, making the method very extensive and complicated (Halvorsud et al., 2016).

Another method used to map service encounters and analyze the service experience is the customer journey analysis (CJ). This is a visual, process-oriented method for conceptualizing and structuring people's experiences. Customer journey analysis provides insight about the dynamic, subjective experiences of specific touchpoints – or service encounters and how the complete experience is formed (Richardson, 2010). Halvorsud et al. (2016) state that a customer journey map is the chronologically visualized process of service delivery solely from the customer's perspective. The customer journey map presents the touchpoints the customer experiences. These are often accompanied by emotional indicators (Rosenbaum, Otalora & Ramírez, 2017).

Table 5 presents the characteristics of each of the previously discussed methods.

Table 5: Service experience analysis methods

Method	Perspective	Service encounters
SB	Company	Of technological nature
CIT	Customer	Diverging from average
SIT	Customer	During consumption
STA	Customer	As defined by customer
SDN	Customer	Between two or more companies
CJ	Customer	Direct and indirect beyond moment of consumption

Customer journey mapping is the most suitable method for the aim of this research due to several reasons. First, the focus of customer journey is on the service experience from the customer's perspective. Second, both direct and indirect service encounters are considered, this includes interactions between customers. Third, customer journey looks beyond the moment of consumption and considers the entire process. Fourth, a difference between the customer journey and some of the previously discussed methods is that the customer journey includes cognitive and affective in addition to behavioral responses (Richardson, 2010; Addis, 2016; Halvorsud et al., 2016). Fifth, customer journey makes it possible to analyze the service experience on an individual level. This is advantageous since numerous services are offered in day spas and the customer journey as well as the service experience is unique for every customer. Lastly, with the integration of a timeline, time and order is considered in the customer journey approach. This is suitable and

relevant for the spa industry, since consumption takes place at the same time as the service offering. These are the reasons customer journey analysis is used in this research to study the service experience of the Dutch day spa customer.

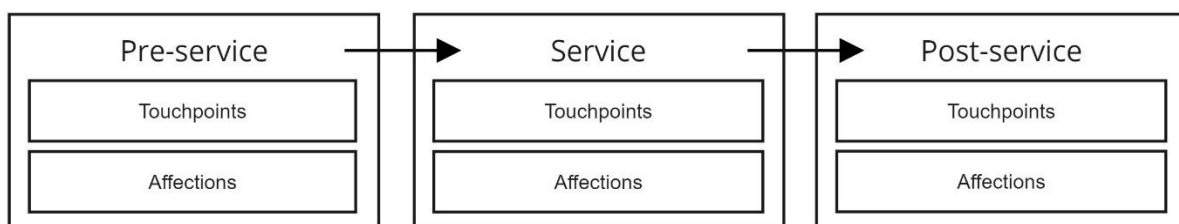
2.2 Customer journey

In order to use customer journey analysis, additional information is necessary. More specifically, the components of a customer journey are to be further studied.

2.2.1 Customer journey map

Appendix A contains an example of a customer journey map. The touchpoints experienced by the customer are placed on the horizontal axis which is the timeline (Voorhees, 2017). The timeline of a customer journey map is separated into three parts, namely pre-service, service and post-service. This is in line with the pre-core, core and post-core encounters Voorhees (2017) mentions. The vertical axis depicts the emotional journey of a customer. It includes thoughts, beliefs, feelings, and emotions that cannot be observed directly (Richardson, 2010; Rosenbaum et al., 2017). Figure 3 presents a framework of the customer journey based on the previously discussed characteristics. The three boxes are the three phases of the customer journey. The arrows that connect them represent the timeline. Inside each service phase touchpoints take place which are accompanied by customer affections.

Figure 3: Customer journey framework



2.2.2 Customer journey in the spa industry

Rawlinson and Heap (2017) write about the customer journey in the spa industry. They state that pre-service touchpoints before the actual service include internal touchpoints, such as previous customer experiences. This coincides with previous statements about earlier customer experiences being of influence on customer expectations for the current service experience. Additionally, the pre-service stage includes external touchpoints, such as peer influences in a real or virtual environment

(Rawlinson & Heap, 2017). The service stage of the customer journey takes place when the customer is in the spa. These touchpoints include interactions with staff members, other customers and the physical environment. According to Rawlinson and Heap (2017) the majority of touchpoints takes place in the service stage. Therefore, this stage has the most opportunities for meeting and exceeding customer expectations. The post-service stage includes touchpoints through both real and virtual channels. The experience should be extended, for example with the use of a simple product to be taken home (Rawlinson & Heap, 2017).

The device is one of the physical elements. Now a link is established between Kalbach's (2016) static, interactive and human touchpoints to Rawlinson and Heap's (2017) distinction in real and virtual channels. Interactive touchpoints, according to Kalbach's (2016) examples are often virtual environments, such as websites, applications and other software programs (Kalbach 2016). Devices are often used to gain access to a virtual environment. For this reason, an additional contextual aspect of the service experience is considered, namely the virtual environment.

In conclusion of this literature review, the concepts are defined and operationalized. Moreover, the concepts are related to the contextual, physical, behavioral, cognitive and affective aspects of the service experience.

For this research the service experience is defined as multiple touchpoints a customer interacts with during the pre-service, service and post-service stages of a journey with a company. Service experiences are determined by the customer-customer and customer-company interactions and the evaluations relative to the expectations concerning these interactions. Customer evaluation is defined as a customer's cognitive and affective impressions about (a part of) the service experience, based on the interactions with the elements of the service experience. Customer expectation is defined as a customer's preconceived cognitive and affective referential standards about (a part of) the service experience used as a lens to interpret reality. The reality of the service is the touchpoint as perceived by the customer.

Now the aspects of the service experience can be related to the concepts. The aspects, elements and definitions are presented in table 6.

Table 6: Aspects and elements of the service experience. Based on: Bitner (1992); Kalbach (2016); Oxford Dictionary (n.d.)

Aspect	Element	Definition
Contextual	Setting	The time and location (physical and/or virtual) at which a touchpoint takes place
Physical	Sign	Public sign that communicates information or instructions in a written or symbolic form
	Object	A material thing that can be seen and touched
	Device	A mechanical or electronic device
	Personnel	Employees of the service provider's company
	Other customer	Another person who buys services from the service provider
Behavioral	Action	Fact or process of doing something
	Interaction	Communication or involvement with someone or something else
Cognitive	Thought	Intention, hope or idea of doing or receiving something
	View	A particular way of considering or regarding something
	Opinion	A judgment formed about something
Affective	Desire	A wish that something would happen
	Feeling	Emotional reaction

In other words, the contextual aspects are concerned with the time and place at which a touchpoint occurs. Time in this study is translated into one of the three phases of the service experience. Place concerns the actual physical location, as well as the virtual environment that might have been involved in the touchpoint. Physical aspects are the signs, objects, devices, employees or other customers that are interacted with at the specific touchpoint. The behavioral aspect concerns the action and interactions during or after the touchpoint. The first concerns the actual interaction that transforms a service encounter into a touchpoint. The latter is based on the customer response that follows the evaluation. The cognitive and affective aspects are related to the expectations and evaluations. A thought occurs before the interaction with the touchpoint and forms an expectation. A cognitive evaluation is a view or opinion concerning the touchpoint. The affective expectation concerns a desire. The affective evaluation concerns an emotional reaction after the interaction. A remark related to the aspects is based on a relevant conclusion from research by Stein and Ramaseshan (2016). They state that not all elements of the service experience necessarily arise at each touchpoint. For example, a customer can interact with a

touchpoint without having an affective evaluation, which could be merely cognitive (Dong, 2013).

In this research, customer journey analysis is used to study the service experience. The customer journey map consists of touchpoints in a timeline on the horizontal axis, divided into pre-service, service and post-service. For each touchpoint the aspects are presented in the customer journey map on the vertical axis. These aspects and elements are used in the conceptual model. The conceptual model is presented in the next chapter.

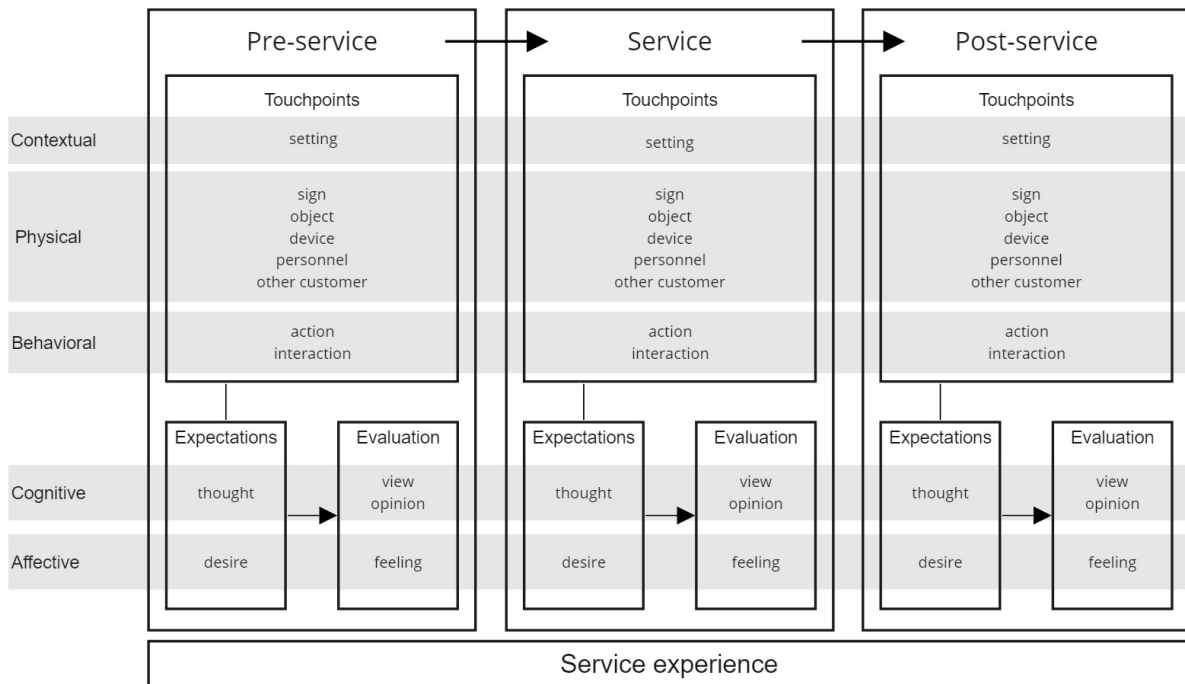
3 Problem definition

In this chapter the conceptual model is presented and explained. Based on this, research questions are formed. These are closely related to the research objectives.

3.1 Conceptual model

Based on the relevant literature and the operationalization of the concepts the following conceptual model (figure 4) is designed. In this conceptual model, a link is established between the service experience and the customer journey.

Figure 4: Conceptual model



The conceptual model is divided into three stages horizontally, i.e. the pre-service, service and post-service stage, based on Richardson (2010) Rosenbaum et al. (2017) and Voorhees (2017). The arrows between these stages indicate the timeline (based on Richardson, 2010; Rosenbaum et al., 2017), starting at the pre-service stage and ending at the post-service stage. Vertically, the aspects to the service experience are depicted. The contextual aspect concerns the setting for each touchpoint. The physical aspects are the signs, objects, devices, personnel and other customers involved in each touchpoint. The behavioral aspect concern activities and interactions as part of the touchpoint. These three aspects together determine each touchpoint. The cognitive aspects concern the customer's thoughts, views and opinions related to the touchpoint. The affective aspects regard the customer's feelings and desires. The aspects and elements are based on Kalbach (2016). Within the last two aspects, the

distinction is made between expectations and evaluations, which are both made up of cognitive and affective aspects (Trisca, 2017). The arrow from the touchpoints to the evaluation goes through the expectations, indicating that the evaluation for each touchpoint is influenced by the expectations the customer had beforehand (Trisca, 2017). All five rows and three stages together determine the service experience (Stein & Ramaseshan 2016; Trisca, 2017).

3.2 Research questions

In order to answer the problem statement, several objectives must be met. The objectives for this research are created according to the conceptual model.

- What are the touchpoints the customer interacts with during the three phases of the customer journey?
- What are the cognitive and affective expectations per touchpoint during the three phases of the customer journey?
- What is the cognitive and affective evaluation per touchpoint during the three phases of the customer journey?

4 Methodology

This chapter contains the research design, research method, research matrix, instrumentation, sample, data collection procedure, data presentation and the method of analysis. Additionally, the issues, threats and considerations concerning feasibility and credibility are discussed. Last, ethical considerations and limitation are deliberated.

4.1 *Research design*

The ontological assumption in this research is that the nature of reality is subjective and because of this there may be multiple truths. The findings were obtained through interactions between researcher and participants. Therefore, the epistemological assumption is that there is a relationship between the researcher and the knowledge. Moreover, the axiological assumption in this study is that the researcher was part of what was researched. Therefore, the research is value bound. The research philosophy of this study is interpretivism, because firstly the customer journeys are unique and complex and specific to a specific spa and specific customers and situations. Secondly, generalizing the customer journey would go against the aim of this research, which is to research the individual customer's journey. Thirdly, individual's actions, motivations and intentions matter in studying the customer journey to understand the subjective reality. The research design most suitable according to the aim and the research philosophy is a qualitative study. Based on the aim of this study and the identified knowledge gap the research approach is deductive. The study is descriptive. The research strategy is a case study to gain understanding of a real life, social context and the processes, namely the customer journey in the spa industry. The time horizon to this study is cross-sectional, because the study was conducted over a period of 3 months. Another reason is that the aim of this research is to study a particular phenomenon. The study is exploratory, because the aim of the research is to assess the service experience in a new light, namely through the customer journey. The flexible nature of an exploratory study makes it possible to change direction because of new insights gained during the research (Saunders et al., 2003).

4.2 *Research method*

This is a qualitative study, which is helpful in gaining insight into people's thoughts, feelings, behaviors and experiences, amongst others (Jansen, 2010; De Boer & Smalling, 2011). As mentioned before, the service experience is personal and unique for each customer (Pine & Gilmore, 1999). Qualitative research establishes variations within a population (Jansen, 2010). Hence, a qualitative research method is appropriate for this study. The findings of the research form the basis of reaching the research objectives and subsequently the aim of the study.

The data was collected through two qualitative research methods, namely mystery shopping and interviews. Using more than one research method is highly advantageous (Saunders et al., 2003). Each data collection method, according to Saunders et al. (2003) has a certain effect on the findings. This method-effect is diminished by multiple data collection methods (Saunders et al., 2003). The following paragraphs justify why mystery visits and interviews are suitable for this research.

As explained by Peterman and Young (2015), mystery shopping is a data collection method in which a mystery shopper poses as a customer and completes a transaction the way other clients would. The goal of the mystery visits is to identify the available touchpoints in the three phases of the customer journey. Mystery shopping is useful when investigating the interactions between a customer and a service provider (Peterman & Young, 2015). For this reason, mystery shopping is a suitable data collection method for this study. The mystery shopping guide can be found in appendix B. The mystery shopping results in a list of all touchpoints with photographs presented per phase of the customer journey.

Interviews are suitable to research human behavior and to understand attitudes (Saunders et al., 2003). Customer journeys include thoughts, beliefs, feelings, and emotions. These cognitions and affections cannot be observed directly (Richardson, 2010; Rosenbaum et al., 2017). Therefore, observations by mystery shopper are insufficient to answer all research questions. To this end, semi-structured interviews with open questions are conducted. The goals of the interviews are to determine:

- Which of the available touchpoints customers interact with;
- How customers interact with these touchpoints;
- Which expectations customers have per touchpoint;
- How customers evaluate each touchpoint;

- And when the touchpoint is interacted with on the timeline of the customer journey.

The interview guide can be found in appendix C. The result is an interview transcript per interview. Both the mystery shopping and interview guide are explained later in this chapter.

4.3 *Research matrix*

In order to create the research instruments, the information needs are to be identified. These needs are presented in the research matrix on the following page (table 7). The research matrix and all its components are explained below.

The matrix is to be read from left to right and starts with the problem statement. The main concept in the problem statement is the service experience, of which the definition follows in the next column. Three essential concepts are identified from this definition, namely touchpoints, customer expectations and customer evaluation. These concepts are in turn defined. The academic sources that are used to define the concepts are mentioned in the following column. All objectives are researched by qualitative research. There is a distinction in data collection. Data concerning the first objective is researched by both mystery shopping and interviews. Data concerning the second and third objective are collected by interviews only. The next two columns present the concepts derived from the objectives and their topics. These are determined according to the related literature. Consequently, the necessary information is determined. The last column contains the questions that are to be answered. These information needs are based on the definitions and operationalizations of the concepts. The answers to these questions are the necessary information in order to reach the aim of the research. According to Peterman and Young (2015), clear criteria and topics lead to the most reliable and valid results. Thus, the use of these topics and their definitions has a positive influence on the credibility of the research.

Table 7: Research matrix

Problem statement	Definition	Objectives	Definition	Supporting literature	Research method	Data collection method	Concept	Topics	Information needs
What is the service experience of the individual Dutch day spa customer through the three phases of the actual customer journey, applied to Thermen & Wellness Anholts?	Multiple touchpoints a customer interacts with during the pre-service, service and post-service stages of a journey with a company. Service experiences are determined by the interactions between a customer and a company and the evaluations relative to the expectations concerning these interactions.	Identify the touchpoints the customer interacts with during the three phases of the customer journey	Any interaction between customer and service provider or customer and customer during the service experience, consisting of contextual , physical and behavioral aspects.	Kalbach (2016) Stein and Ramaseshan (2016) Voorhees (2017)	Qualitative	Mystery shopping & interviews	Contextual	Setting	At which physical place did the interaction take place? Which virtual environment did you use for the interaction?
							Physical	Sign	Which display or sign that gives information or instructions was involved in the interaction?
								Object	Which object was involved in the interaction?
								Device	Which mechanical or electronic device was used in the interaction?
							Interviews	Personnel	Was an employee of the spa involved in the interaction?
								Customer	Was another customer involved in the interaction?
							Behavioral	Action	What were you doing during the interaction?
		Interaction	Can you describe the interaction between you and?						
		Cognitive	Thought	In advance, what did you expect of the interaction? Probes: intention, hope, idea or wish of doing or receiving					
						Affective	Desire		
		Cognitive	View	Afterwards, what did you think of the interaction? Probes: judge, consider, regard					
			Opinion						
		Affective	Feeling	Afterwards, how did you feel about the interaction? Probes: emotional state, emotional reaction					

4.4 Instrumentation

As mentioned before, mystery shopping and interviews were used to collect the necessary data. The instruments as well as the justification of choices are presented in the following section. The issues related to reliability and validity are also addressed. The data collection procedure is addressed later in this chapter.

The information needs are based on the literature review. The research instruments are designed according to these information needs:

1. At which physical place did the interaction take place?
2. Which virtual environment did you use for the interaction?
3. Which display or sign that gives information or instructions was involved in the interaction?
4. Which object was involved in the interaction?
5. Which mechanical or electronic device was used in the interaction?
6. Was an employee of the spa involved in the interaction?
7. Was another customer involved in the interaction?
8. What were you doing during the interaction?
9. Can you describe the interaction between you and?
10. In advance, what did you expect of the interaction?
Probes: intention, hope, idea or wish of doing or receiving
11. Afterwards, what did you think of the interaction?
Probes: judge, consider, regard
12. Afterwards, how did you feel about the interaction?
Probes: emotional state, emotional reaction

The first five information needs are addressed in the mystery visit guide (appendix B). All of the information needs are addressed in the interview guide (appendix C and D). The interview is partly structured and partly semi-structured. The results of the mystery visits were used to design the structured part of the interview. With the first five information needs reached, the touchpoints available at the spa are determined. More specifically, the various settings, signs, objects and devices are determined during the mystery visits. The variation of these topics amongst the population was questioned in the interviews. The rest of the topics are undetermined and identified during the interviews. Open questions are used to invite interviewees to share their experiences.

Probes are used in order to ensure that all necessary detailed information is collected. In which manner the data collection instruments are used, is described later in this chapter. First, the sampling methods need to be discussed.

4.5 *Sample*

Both a case study sample and a sample of the population was selected. The sampling methods and several issues related to these methods are discussed.

4.5.1 *Case study sample*

Because this study is a case study, first of all a case spa is selected. This is done according to opportunistic sampling. This means contacts are used that are easily available. The case spa is to be a Dutch day spa, since the Dutch day spa customer is to be studied. To this end, Anholts is selected.

Anholts is representative of the Dutch day spas because it offers all the services of a day spa. Anholts has several saunas, a steam room, a pool, hot tubs and a cold bath. They also offer wellness treatments and no overnight stay is required. Moreover, since it is located in Schoonebeek in the Netherlands, it is a Dutch spa (Anholts, n.d.).

An accessibility issue related to this is that the cooperation of the spa is essential for the study. Also, in order to gain physical access to a spa an entrance fee has to be paid. An issue related to validity is that the research is conducted over a period of time in which the case study spa might make changes that influence customers' journeys. Also, since this is a case study, external validity is a concern. The study might turn out to be inapplicable to other organizations (Saunders et al., 2003).

4.5.2 *Participant sampling method*

In order to conduct the interviews, a sample is selected from the population. This is a case study, which makes the population the Dutch day spa customer of the selected spa. As mentioned before, the Thermen & Wellness Anholts is annually visited by approximately 30.000 people. It is impossible to study this full population due to time restrictions and budget constraints. Consequently, a sampling method is selected.

In a case study, non-probability sampling is most common (Saunders et al., 2003). Non-probability sampling is selecting samples based on subjective judgement (Saunders et al., 2003). Generalizability is no requirement to the data based on the research objectives. Hence, non-probability sampling is suitable for this study.

Non-probability sampling is a method to which several sampling techniques belong. Of the different non-probability sampling techniques, a combination of two sampling methods is selected because of several reasons. Firstly, it is infeasible to collect data from the entire population. Secondly, the research objectives do not require statistical inferences to be made from the data. Thirdly, the sample is not required to be representative to the population (Saunders et al., 2003). And lastly, because of the sensitivity of the topic it is best for people to volunteer.

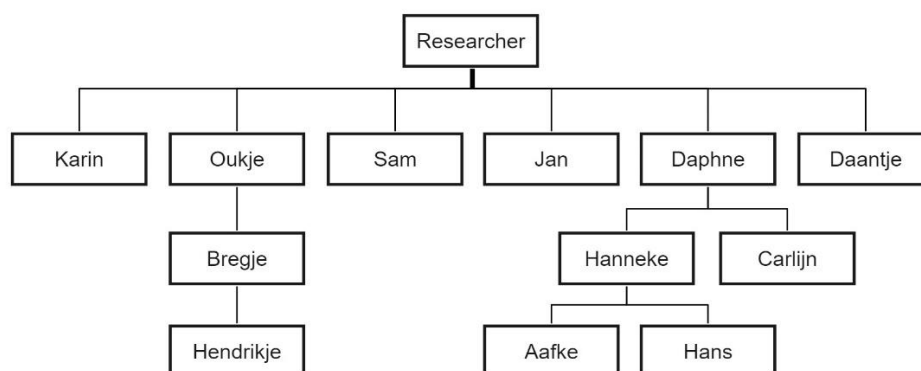
Two sampling methods are selected. The first method is convenience sampling. All existing contacts suitable for the study were approached. The second sampling method is snowball sampling. The existing contacts were also asked to reach out to others.

4.5.3 Participant sample

An estimation of the respondents needed for qualitative research is between 10 and 50 (Jansen, 2010; De Boer & Smaling, 2011). The sampling process was supposed to continue until saturation was reached. However, after 12 interviews this was still not the case. Due to time restrictions, the sampling process and data collection was ended.

The figure below visualizes the sampling process. The interviewees directly in contact with the researcher were reached through convenience sampling. The interviewees below are contacted through other interviewees, thus snowball sampling.

Figure 5: Sampling process



There are several issues related to these sampling techniques. The sample is selected based on convenience, thus it is most likely biased (Saunders et al., 2003). The people that are approached are most likely similar to each other (Saunders et al., 2003). Though representation is of lesser importance, a similar sample is an issue because diversity is studied. If people within the sample are alike, there is less variation leading to incomplete results.

4.6 Data collection procedure

As stated before, mystery visits and interviews were conducted to gather data. The procedure that was followed is explained in the following section.

4.6.1 Mystery visits

The mystery visits are conducted by the researcher, making the researcher the mystery shopper. The researcher's identity is concealed from the spa and visitors. The first step of the data collection is planning the first mystery visit to Thermen & Wellness Anholts. Before the visit, the mystery shopper studies the mystery shopping guide (appendix B) carefully. Then the mystery shopper carried out the pre-service phase of the journey. All interactions were written down in the mystery visit report immediately.

The following phase is the service phase. The mystery shopper once again studied the guide before visiting the spa. All interactions were remembered and noted down in the report directly after the visit ends. The mystery shopper then entered the post-service stage and reported on all the interactions directly.

The process was repeated until no new virtual environments, signs, objects and devices are added. In this research this was after the third mystery visit. The mystery visits took six to eleven hours each (table 8).

Table 8: Details of mystery visits

Date	Time of arrival	Time of departure	Hours
31/1/2018	10.30	20.30	10
19/3/2018	12.00	22.30	10.5
19/5/2018	10.30	17.00	6.5

After all mystery visits, the spa was then contacted by the mystery shopper who reveals themselves. Contact was established with the owner of the spa, Geert Gielen.

The research is explained, and an appointment is made outside opening hours to make photographs of all the physical locations, signs and objects in the spa. The photographs are added to the mystery shopping report. Lastly, the photographs are printed. These photographs are the end result of the mystery shopping and the basis of the interviews.

4.6.2 Interviews

The preparation for the interviews consists of contacting numerous acquaintances of the researcher. These were potential participants for the interviews. Contact was established via phone, text, email or in person depending on the individual. People willing to cooperate were asked when they plan to visit Thermen & Wellness Anholts in Schoonebeek. An appointment to conduct the interview was made within a week of their visit. This is when the interview takes place. Where the interview was conducted, was discussed with the participant. However, it never took place at the spa itself. The photographs of the physical aspects of the spa as well as pieces of blank a6 paper, a recording device and a pen were brought to every interview by the researcher. The photographs made at the spa were numbered on a label by the researcher.

Before the interview started, the recording device was activated. At the start of the interview the introduction (appendix D) was read. Then the interview guide was used to conduct the interview. In the case the interviewee mentioned other physical aspects that they interacted with, these were written on the pieces of a6 paper. The pieces of paper were used next to the photographs to visualize the interactions in the timeline during the interview. The photographs and pieces of paper that were selected by the interviewee and represent the touchpoints were laid out on a table. The researcher wrote down the interactions in the chronological order of the visit. Starting with the first picture, the interviewee was questioned about each interaction in the order of their journey. Questions 6 through 18 (appendix D) were asked about each selected photograph. The researcher took short notes about the answers per interaction. Once the interviewee was questioned about all the selected touchpoints, questions 19 and 20 were asked. Finally, the interview was concluded. Shortly after the conduction of an interview, the researcher transcribed it from the recording. A total of twelve interviews was conducted. The transcripts can be found in appendix F.

In order to test the interview guide, it was pilot tested. Several adjustments were made accordingly. Firstly, the introduction was adjusted in order to decrease repetition in the questions asked by the interviewer. To this end, after the interviewee selected and ordered the photographs, an explanation was given of the next step. The interviewer explained that all photographs were to be discussed one at a time. And then the interviewee was asked to explain their actions, their expectations beforehand and their evaluation afterwards. More specifically, thoughts, hopes, intentions, ideas, desires, opinion, emotions, etc. With this explanation, the interviewee started talking the moment they saw the picture. The interviewer listened and asked questions in order to obtain answers to all questions in the interview guide. Secondly, the order of questions was adjusted. Based on the conceptual model and research matrix, the setting was originally asked about first. However, the pilot interview proved that the answer to the question about the interviewee's actions related to the photograph ticks off most of the questions about the setting. Therefore, the questions related to the behavioral aspects were asked first. This also leads to less dialogue, more monologue. The pilot interview showed that less interference by the interviewer in combination with the photographs, brought the interviewees to reexperience their spa experience.

Table 9: Details of interviews

Name interviewee	Date visit	Date interview	Location interview	Start interview	End interview
Daphne	27/6/2018	28/6/2018	Schoonebeek	19.00	19.45
Hanneke	27/6/2018	28/6/2018	Schoonebeek	20.00	20.45
Hans	28/6/2018	30/6/2018	Schoonebeek	14.00	14.40
Aafke	29/6/2018	5/7/2018	Zwinderen	14.00	15.30
Carlijn	27/6/2018	5/7/2018	Schoonebeek	20.00	21.30
Bregje	5/7/2018	6/7/2018	Schoonebeek	20.30	21.00
Hendrikje	5/7/2018	6/7/2018	Schoonebeek	21.15	22.10
Sam	7/7/2018	8/7/2018	Leeuwarden	13.00	14.30
Karin	7/7/2018	10/7/2018	Leeuwarden	11.00	12.45
Daantje	14/7/2018	15/7/2018	Schoonebeek	10.45	11.55
Oukje	14/7/2018	15/7/2018	Schoonebeek	16.00	17.15
Jan	9/7/2018	16/7/2018	Leeuwarden	13.30	15.00

Twelve interviews were conducted. The interviews lasted 30 to 105 minutes. Table 9 presents the details relating the date, location and interviewees. The interviewees were promised anonymity; therefore, all interviewees' names were changed.

4.7 *Data presentation*

As was already mentioned, the data obtained by the mystery shopper is presented in a mystery shopping report. The virtual environments, signs, objects and devices are presented per physical location that the interaction takes place. Also, photographs of all uncovered touchpoints are added. The data collected during the interviews is presented by intelligent verbatim transcription. In other words, the interview recordings are transcribed in a well-edited style. Fillers, repetitions and incomplete sentences are removed. Moreover, grammar and sentence structure are improved. The transcriptions are then coded. This process is described in the following section.

4.8 *Analysis method*

The findings from the mystery visits and interviews were used to create the journey for Anholts' customer and to determine the variety of touchpoints, behaviors, expectations and evaluations. In order to achieve this, the interview findings were analyzed circularly. In other words, after several interviews the findings were analyzed after which more interviews were conducted. Rounds of gathering and analyzing data alternated until no new information was retrieved.

4.8.1 *Coding process*

The coding process is based on Grounded Theory Methodology (GTM). This is suitable for this study because 1) what is researched can be framed as 'person in environment' and 2) the data are available over time (Oktay, 2012). GTM is less suitable for this study since the aim is to describe, as opposed to develop new theory (Oktay, 2012). How this contradiction was dealt with is explained in the following section. GTM consists of three coding steps according to Oktay (2012) and Baarda (2014):

1. Open coding
2. Axial coding
3. Selective coding

Several steps were taken as preparation for the coding per research question, which eventually resulted in four coding matrices (appendix 7). First, the data was ordered per touchpoint, per participant. Second, the relevance of the data was determined. The relevant data was selected according to the research question. The data that is

unrelated to the research question was crossed out but preserved, as advised by Baarda (2014).

Then the data was reduced by open coding, which was done line-by-line as stated by Oktay (2012). First, the data was reduced by summarizing and labelling it in a matrix. The summaries and labels are still very close to the original words of the respondents (Oktay, 2012; Baarda, 2014). Two directives were kept in mind during the open coding. First, open coding is performed quickly and with an open mind. Second, the researcher is to be unaffected by the theory at this point of the process (Oktay, 2012). All words and phrases that describe emotions, actions, expectations, judgments, assessments and assumptions (indicators are words such as 'always' and 'never') are included in the open codes (Oktay, 2012). The result is a matrix with labels still very close to the interviewees' original words. According to Oktay (2012), the open coding process continues. However, the following steps lead to analysis beyond describing and moves towards building new theory. This moves beyond the aim of this study. Therefore, open coding in this study stopped at this point.

The axial coding is the following step of the process. During the axial coding similar labels were combined, which were added to the coding matrix. Categories were created. Each label is assigned to a category. Important in this step is to compare labels and identify similarities and deviations (Oktay, 2012).

Thereafter, during the selective coding the problem statement and aim of the research are considered. The objective at this point was to bring the focus back to the study and to identify core categories. Accordingly, the labels were selectively coded, and the research concepts are recovered. Moreover, the relationships between categories are determined.

The coding process is performed for each research question. For clarity, the research questions are mentioned once more in table 10, with the related aspects per question.

Table 10: Coding process

<i>Research question 1:</i>	
What are the touchpoints the customer interacts with during the three phases of the customer journey?	
Round 1	a. Contextual aspects
	b. Physical aspects
Round 2	c. Behavioral aspects

<i>Research question 2:</i>	
What are the cognitive and affective expectations per touchpoint?	
Round 3	a. Cognitive aspects
	b. Affective aspects

<i>Research question 3:</i>	
What is the cognitive and affective evaluation per touchpoint?	
Round 4	a. Cognitive aspects
	b. Affective aspects

Four rounds of coding were performed. In each round the coding process was conducted. Each round resulted in a matrix with open, axial and selective codes (appendices G, H and I).

First, the physical and contextual aspects were determined. To this end, a table was made that contains all the numbers of photographs that have been selected by the interviewees. The words used by the interviewees to describe the touchpoints were listed. The description of the mystery shopper per picture were added to the table. The combinations of the descriptions by the mystery shopper and the interviewees were combined and result in a label for each touchpoint that was interacted with in various contexts. This means that more than one touchpoint per picture is possible. The result of this round of coding is a matrix with touchpoint numbers, for each touchpoint the open codes describing the touchpoints and the label given to each touchpoint (appendix G).

In order to determine the customer journey, a timeline was determined for each interviewee. The interviews were analyzed in a manner that recovered all touchpoints the interviewee interacted with. The interview transcripts were read and each

recovered touchpoint that was interacted with was labeled with its own number. The matrix in appendix J contains the order of the customer journey per interviewee.

Next, coding was conducted for the behaviors per touchpoint, per interviewee. This results in a matrix with all the descriptions of actions and interactions the interviewees used per touchpoint. These descriptions were given labels and categorized. Then relationships between labels and categories were established, resulting in the selective codes. The same is done for the expectations and evaluations per touchpoint. This results in two matrices with open, axial and selective codes. One matrix related to expectations per touchpoint (appendix H) and one matrix related to evaluations per touchpoint (appendix I).

4.9 *Credibility*

Several issues related to credibility are of importance. These issues are discussed in this section, first for the mystery visits and then for the interviews. Reliability, validity and accessibility were taken into account. The resulting precautions and strategies are also discussed.

Several issues related to the research method of mystery shopping are of influence on the credibility of the research. Mystery shopping is based on observation; therefore, the findings are considered to be objective (Peterman & Young, 2015). Though there may be a bias due to the fact that the researcher was part of what was being studied. The researcher took part in the activities that were studied. Consequently, the researcher's interpretations possibly influenced the findings (Saunders et al., 2003).

Concerning reliability, it is important to consider the participant bias. In this study, the findings can differ depending on the day the mystery shopping was performed. Moreover, the findings from the mystery shopping were of great influence on the interviews. This is due to the fact that the photographs are the direct result of the mystery shopping and were used in the interviews. Other photographs might have led to other results. This may have a negative effect on the reliability of the results (Saunders et al., 2003). Therefore, the mystery shopping was performed more than once at random times.

Since the mystery shopping was performed in the natural setting of the phenomena under investigation, the ecological validity is high (Saunders et al., 2003).

In order to assure that the data is as complete and valid the recording of the findings took place on the same days as the mystery visits. The findings were recorded in the mystery shopping report, which can be found in appendix 5.

People are more likely to cooperate with interviews than other research methods (Saunders et al., 2003). This, as well as communicating the required time and objectives of the interviews has a positive effect on cognitive accessibility (Saunders et al., 2003). Therefore, this was explained to the potential participant prior to the interview.

Since the questions were asked retrospectively – about past experiences – there is a risk of distortion (Boeije, 2010). In other words, it might be difficult for participants to recollect their service experience (correctly). To decrease distortion, photographs made by the mystery shopper were used as visual aids during the interviews. According to Boeije (2010), this is a technique used to study the cognitions and affections people have to certain objects or situations. The photographs helped the interviewee become aware of their attitudes (Boeije, 2010).

The interviews were conducted in Dutch, the native language of both the researcher and the participants. To prevent derogation due to translation, the interview was translated from English to Dutch by the researcher, after which the Dutch questions are translated to English by a third party. The two sets of English questions were compared and adjusted where necessary.

Interviewer bias is an issue that needs to be addressed. Through verbal and non-verbal communication, the interviewer might influence responses. Additionally, the interviewer may influence findings by interpreting the responses incorrectly (Saunders et al., 2003). Two precautions were taken in an attempt to address some of these issues. First, according to Saunders et al. (2003) the interviewer needs a clear understanding of the interview topic. The interviews were conducted by the researcher and the literature review is the basis of the knowledge. Therefore, the interviewer has a clear understanding of the topic. Accordingly, the credibility as well as the validity and reliability are increased (Saunders et al., 2003). Second, in order to increase reliability and decrease the chance of any form of bias the interviewee is given the possibility to decline answering questions (Saunders et al., 2003) and assured of anonymity and confidentiality (Saunders et al., 2003). These issues are addressed in the introduction of the interview (appendix 3).

Several issues related to accessibility are relevant. A requirement for the study is to find customers prepared to cooperate in order to collect the data. Moreover, the ability and willingness of the customers to reveal the reality of their behaviors, cognitions and affections is of influence on the results.

Several strategies were of use to minimize these issues. According to Saunders et al. (2003) using existing contacts is very important in a small scale, qualitative study. For this reason, a spa was selected in an area with the most contacts. The spa was also contacted through an existing contact. Furthermore, existing contacts were approached in order to enlist participants. Saunders et al. (2003) also claim that providing sufficient information is of essence. This concerns both the spa and the participants. For this reason, once contact with the appropriate person at the spa was established an introduction to the research, the requirements and the benefits to the spa were explained in via email. The introduction to the interview contains all necessary information as described by Saunders et al. (2003).

4.10 Ethical considerations

According to Saunders et al. (2003) ethical issues arise during research. Thus, there are several issues related to ethics which influence the feasibility of this research. The issues are more likely to occur when the research is conducted in real-life settings and individuals are closely involved (Saunders et al., 2003). Since this is the case in this study, this section addresses the ethical issues and precautions relevant in the research design, data collection and data analysis. However, first the considerations related to general privacy are elaborated.

Several privacy considerations, as mentioned by Saunders et al. (2003) are adopted to this study. Full consent was required from the spa and the individual participants. In order for this to be informed consent, several requirements as established by Saunders et al. (2003) were met. These are included in the introduction of the interviews, which is enclosed in the appendices 3 (English) and 4 (Dutch).

In addition to these issues, the considerations specific to data collection and data analysis were addressed. During the data collection, objectivity is essential for two reasons. First, because of the sensitivity of the research topic, which is concerned with

nude recreation. Since the aim is to research the customer journey, the ideal population is customers of a day spa during their customer journey. This was considered especially concerning the mystery shopping. A solution to this problem according to Saunders et al. (2003) is to undertake a covert study. Therefore, the researcher's identity was concealed from visitors and the spa while the mystery shopping was performed.

During the analysis of the data, objectivity is a requirement in order to come to valid and reliable conclusions (Saunders et al., 2003). The research report was offered to the case study spa after completion. Saunders et al. (2003) report that this raises ethical considerations. The study might be used by the spa, which was reported to the participants.

4.11 Limitations

Several characteristics of the study might have impacted the results. First, due to time restrictions, the interviews were not continued until saturation was reached. Second, because the data was self-reported, it is unverified. Possible biases are selective memory and telescoping. Practically, this means that events may have been forgotten or added by the mystery shopper or interviewees. Third, by using photographs several elements might have been left out, such as scents or sounds. Fourth, data may have been affected by the translations of the data collection instruments and the collected data. Fifth, the period over which the interviews were conducted is very short. The weather and other circumstances may influence the touchpoints, expectations and evaluations.

5 Results

In this chapter, the research questions are answered. All three research question are answered per touchpoint. The research questions are:

- What are the touchpoints the customer interacts with during the three phases of the customer journey?
- What are the cognitive and affective expectations per touchpoint during the three phases of the customer journey?
- What is the cognitive and affective evaluation per touchpoint during the three phases of the customer journey?

The answer to the first research question consists of three parts, namely the contextual, physical and behavioral aspects. The second and third research question consist of two parts, namely the cognitive and affective aspects to the expectations and evaluations. Each of the parts of the research questions is to be answered. First, a customer journey map is presented. Then, a selection of touchpoints is discussed further. Lastly, the timeline for the complete customer journey is established.

5.1 *Customer journey map*

The analysis reveals a total of 229 touchpoints that customers interact with during the entire service experience with Anholts (appendix G). Customers interact with between 42 and 128 touchpoints during a service experience. 155 touchpoints are presented in the customer journey map in appendix L. Several touchpoints return during the customer journey. In case the experience is the same as the first time the touchpoints occurs, expectations and evaluations are left blank, in order to avoid repetition.

The customer journey map is based on the biggest similarities between customers, while showing diversity. The selection of touchpoints and the timeline are based on the timeline table in appendix J. Similarities between the customers' journeys are identified. In the customer journey map, the biggest selection of touchpoints is presented, while preventing contradictions. Likewise, the experience per touchpoint is based on the biggest similarities between customers. Diversity between experiences is shown as much as possible, while preventing contradiction within an experience. In the case of contradicting experiences, the most common experience is presented in the customer journey map. The contradiction is then elaborated on in chapter 5.2.

The customer journey map is based on the conceptual model of the research. The vertical components of the map are the phase of the service experience, touchpoint sequence, touchpoints, interactions, expectations and evaluations. The customer journey map follows the chronological order of the customer journey. The timeline is the horizontal axis.

5.2 Service experience per touchpoint

Several experiences with touchpoints are elaborated further. The discussed touchpoints meet at least one of the following conditions:

- There is a discrepancy between customer expectations and the reality relating the touchpoint.
- There are contradictory customer expectations or evaluations concerning the touchpoint between customers.
- There are outstanding affective expectations or evaluations concerning the touchpoint.

The touchpoints are also discussed in this order. In addition, touchpoints are grouped in two cases. First, when they are closely related, for example the swimming pool and the temperature of the swimming pool. Second, when the touchpoints and experiences are very similar, e.g. the head rests in different saunas. These conditions lead to 23 (combinations of) touchpoints. The first touchpoints concern discrepancy between customer expectations and the perception of reality.

5.2.1 'Door marked private on second floor'

The results of the analysis show this door is confusing to the customer. The intention is to go to the dressing room or downstairs. However, when the customer grabs the door knob, the door turns out to be locked. When the customer realizes this is the wrong door, two different evaluations are observed:

"Then I almost, by accident entered the wrong door. I think it was locked. But I did walk into it. We laughed about it, the three of us." –

Carlijn

“I grabbed the wrong door knob and wanted to go into the wrong door. I had to go right but went one too early. Oh well, it happens. I was distracted for a moment.” – Daphne

The above extracts indicate the customer laughs it off and is affected very little by the incident. A remarkable conclusion is that the customer did not intend go through this door.

5.2.2 ‘Magazine’

The results from the analysis of this touchpoint indicate that customers intend to get a magazine and read it. Previous experiences lead to an assumption and to an anticipation:

“I expected that I could find magazines there. But it always a surprise, because sometimes it’s busy and the magazines are gone.” – Hanneke

“The magazines are always of the last week. That is very considerate.” – Oukje

The above extracts indicate that customers assume to find available the newest editions of magazines. However, they anticipate on the possibility that the magazines were taken. The analysis of the interviews shows that this is not the reality. This leads to a positive cognitive evaluation, which is evident from the previous extract. An affective evaluation is indicated in the following extract. This customer is glad:

“I hoped someone else hadn’t taken it, which wasn’t the case, gladly.” – Karin

5.2.3 ‘Spices sauna’

In the section, several touchpoints are discussed. These touchpoints are all related to the spices sauna. In concerns the sauna itself as well as the sounds, temperature and benches in the sauna.

Customers assume that this sauna is not a very hot one. This assumption translates into their intentions and behaviors. Customers tend to use this sauna before going in other saunas in order to get started:

“Spices sauna. Yes, that’s where we started. This is always a delightful beginning.”- Bregje

“I thought this was a sauna with a nice temperature to get started. I was pleased with it.” – Karin

“To get started, this sauna isn’t very hot. After the footbath you can warm up the rest of your body. That gives me a pleasant feeling. This is a nice, relaxing sauna to get started in.” – Oukje

The above extracts also make it evident that the reality of the touchpoint meets the customer expectations. This leads to positive cognitive and affective evaluations. The customer assesses the sauna as delightful, nice and relaxing and feels pleased.

The above evaluation is based on the temperature of the sauna, a sensory touchpoint. Other factors lead to negative evaluations. Customers intend to lie down in the sauna, but find the benches too narrow:

“The middle bench was a bit narrow” – Karin

“The middle bench was too narrow to lie on, that was a bit uncomfortable.” – Sam

“I find the benches are too narrow to lie on. I don’t know if you’re supposed to lie here. But there were head rests. I thought it was a little confusing.” – Daantje

The above extracts show the same assessment, namely that the benches are too narrow. This leads to the customer feeling uncomfortable. Moreover, the combination of head rests in the sauna indicating that the customer can lie down, and the narrow benches lead to the customer feeling confused. The two functional touchpoints contradict each other.

Another touchpoint in the sauna leading to a positive evaluation is the sound heard by customers. This touchpoint is sensory and is related to other customers, since they are the source of the sounds:

“While I was lying there, I noticed that you can very clearly hear the sounds of the showers and slamming doors.” – Sam

“I hoped I would be able to relax in the sauna. Unfortunately, that didn’t go so well. There were sounds coming through the door from people in the bubble bath and footbath or people showering. That made it difficult to relax.” – Karin

The above extracts indicate the source of the sounds, other customers. The second extract also related the reality to the customer’s desire, namely to be able to relax in the sauna. However, the sounds made this difficult, leading to the customer feeling unfortunate.

5.2.4 ‘Steam room’

This section discusses the results from the analysis of the steam room. Several touchpoints are related to this, namely the temperature, sound, benches, exfoliating bark and scent in the steam room.

The analysis reveals several negative assumptions. Interestingly, the overall evaluation of the touchpoint is positive. The following extract shows exactly this:

“This time, the steam room smelled fresh. My expectation was that it would smell muggy, but it didn’t this time. Because I thought it smelled muggy before. But for the steam room it is nice if it smells a little fresh.” – Aafke

The above extract describes a negative expectation of the scent in the steam room. The assumption is based on a previous experience. However, the assumption was incorrect, and the reality led to a positive assessment. From the following extract, it becomes evident that customers share this negative evaluation of the scent in the steam room. Additionally, there are assumptions related to other touchpoints. This interviewee expresses a feeling of pessimism:

“Then we went to the steam room. I didn’t have very high expectations. Lately, it has been disappointing. Beforehand, I thought it wouldn’t be warm enough, that it would smell musty and that the benches would be dirty. I based this on previous visits. I was a bit pessimistic and I didn’t want to expect too much. The steam room has disappointed me a couple times before. [...] Afterwards, it wasn’t so bad. The benches were dirty, though. [...] But the

temperature rose while we were in there. That was very nice. So that surprised me.” – Karin

The above extract is also an example of negative expectations, in the form of assumptions and even a negative feeling previous to the interaction with the touchpoint. However, the reality deviates from these expectations, which leads to a positive evaluation. Still, evaluations like nice and not so bad are moderate. Surprise is a more positive feeling. From the analysis it remains unclear whether the customers lowering their expectations actually leads to a less negative evaluation. Subsequently, it remains unclear whether this surprise is equally valuable as when it is combined with positive expectations.

5.2.5 ‘Swimming pool’

The swimming pool leads to some notable, positive evaluations. The analysis also shows some deviations between customers. Moreover, there are some expectations that the swimming pool fails to meet. This is discussed in the following section.

The outstandingly positive evaluation are positive assessments and feelings related to the pool in general and are related to swimming laps in the pool. This becomes evident from the following extracts:

“I think it’s lovely to relax and swim some laps.” – Oukje

Delightful to go in the pool after cooling down. Delightful to swim a bit. I always say: The sun always shines in the pool. Amazing.” – Jan

These realities, being able to relax and swim laps, are similar to the customer’s intentions. These are to relax, to swim, to cool down and to make their skin tingle. The first three are expectations that the reality meets. The third however, the swimming pool fails to meet.

This is actually an interesting scenario, because customers combine two touchpoints in order to realize their intention. The first touchpoint is the swimming pool, the second is the cold plunge bath. Customers first go in the cold bath to cool down. Then they go in the swimming pool, which is warmer. They intend to make their skin tingle. This is not merely an intention but also an assumption, which is indicated by the word ‘normally’ in the following extract:

“Delightfully relaxing. Nice and warm. Because, normally when you come from [the cold plunge bath] and go in the pool your whole skin tingles. But this time, it didn’t.” – Bregje

From the analysis, no negative evaluation becomes evident. Even though the swimming pool fails to meet this expectation. Logically, interviewees also refrain from mentioning a positive evaluation related to reality failing to meet this expectation.

Another assumption customers make is that there will be more customers in the pool. This is not literally mentioned in the following extract, but it becomes evident nevertheless:

“It was just the two of us in the pool. Despite all the cars on the parking lot. It makes me wonder, where do all these people go?” – Bregje

This assumption is based on the amount of cars on the parking lot. The customer assumes that it is busy and thus there will be other customers in the pool. However, this expectation is not met. A similar situation is indicated in the following extract:

“I hoped nobody would be in the pool. Because is it pretty narrow and swimming laps with three people is already a bit cramped. Luckily, there were no other people in the pool. So, we had it to ourselves.” – Karin

The desire to be alone in the swimming pool comes from the assumptions that the pool is narrow, and it becomes cramped with three people. There is emotion involved, both in the expectation – hope – and in the evaluation. The reality makes the customer feel lucky. The assessments concerning the size of the pool deviate. Some customers are satisfied with the size, while others think the swimming pool is too small. This could be related to the activities customers perform in the pool; some activities require more space than others. However, the analysis reveals no such correlation. Both satisfied and unsatisfied customers concerning the size of the pool involve in the same activities.

Lastly, privacy is an issue relating the swimming pool. Customers feel watched by the customers sitting on sun beds around the pool. They also feel like people can listen to their conversations. Customers desire more privacy in the pool:

“I thought the chairs around the pool were very close to it. It made me feel watched at certain times while I was swimming. [...] I would like to have more privacy.” – Sam

5.2.6 ‘Lockers’

Customers desire to be able to choose a locker. There are big and small lockers, upper and lower rows and customers express preferences:

“I hoped that my key would belong to an upper locker. Too bad that it didn’t.” – Karin

“There are big and small lockers. [...] You get what they give you and you need to make do.” – Daantje

Reality fails to meet this desire, which results in a slightly negative evaluation as the first extract indicates.

Another aspect of the lockers that leads to negative evaluations is the coat hanger in the locker. This creates expectations, namely that customers can hang clothes in the locker. However, reality fails to meet this expectation:

“In the locker was a coat hanger. I would have liked to hang my clothes. Though after I put my bag in the locker, there was no space left to hang anything. That was misleading. I got excited about nothing.” – Karin

The presence of the coat hanger raises expectations and hopes, the customer feels excited. Reality fails to meet the expectations, which leads to the customer feeling misled and excited about nothing.

The touchpoints discussed in the following section are experienced differently by customers.

5.2.7 ‘Stairs in restaurant’

The results of the analysis show that these stairs are used to go up and down. This is evident from the extracts below.

“The stairs going down. Yes, I thought it was striking that we immediately entered the bar area. I didn’t expect that. But it was quite convenient, because this way we could hand in our keys right away.” – Sam

“The stairs going up. On our way to the sofas. I don’t have to say anything about that.” – Carlijn

“After getting changed, we walked down the stairs from the relax area to the restaurant. I didn’t think anything about this.” – Karin

These extracts also show that some customers have no clear cognitive or affective evaluation. Other customers are stricken by the fact that the stairs lead directly to the bar area, which is the affective evaluation. This affective evaluation is formed through comparing the expectation with the reality. Though, after considering the intention (to hand in the key), the cognitive evaluation is that it is convenient.

5.2.8 ‘TV screen in central spa area’

The analysis of the results shows a dichotomy in the customer experiences with this touchpoint. On the one hand, customers are mostly positive about this touchpoint. However, there are customers that experience negative emotions concerning this touchpoint.

Customers show physical, perceptive and interpretive behavior. So, there is not a very high level of interaction with this communicative touchpoint. Customers walk by and see the screen and most customers read what is on the screen. Some customers do this intentionally in order to look at promotions, the menu, the weather or new information. This intention is based on the assumption that the screen shows this information:

“I always look at this when I’m at the spa. Sometimes it shows promotions, or the menu or the weather for the coming days. So, I always look at this.” – Hanneke

Most of the time it is a standard text. But I am curious, is there something new? I expect that, new information, something nice, a nice announcement. – Carlijn

These customers clearly have the intention to look at the screen and assume which content it shows. These assumptions are based on earlier experiences and therefore have a high level of confidence. Most of the time, these customers are satisfied and have positive evaluations, such as good or nice. Though, the assumption related to the content can also lead to extremely negative affective evaluations when the reality does not match this strong expectation:

“Yes, it said it was Hermien’s last work day. I thought that was peculiar. [...] With picture and all, well, thank you very much! I don’t like that at all. [...] It astonished me that this employee saying goodbye appeared on the screen.” – Hanneke

This assumption was not realized and lead to negative cognitive and affective evaluations, namely that the content is peculiar and astonishing.

Another remarkable finding is that not all customers appreciate the TV screen hanging there:

Close to the drinking fountain is a TV screen. It got my attention, against my will. On the one hand, I do want information. For example, about the menu of the season or about promotions. But I see enough screens as it is. I don’t want that in a spa. – Karin

This extract indicates that not all customers want to look at the screen, though they do want the information it shows. The attention being pulled towards the screen without the customer intending to, results in affective evaluations such as disappointment. In conclusion, customers have the same need for information and know what to expect. However, not all customers intend to act on this need.

5.2.9 ‘Music sauna’

In this section, the results of the analysis of several touchpoints is combined, because the touchpoints are very closely related and therefore there is reciprocity between the customer’s experiences. The touchpoints that are discussed in this section are:

- ‘Electronic sign music sauna,’
- ‘music sauna,’
- ‘color in music sauna,’
- ‘temperature in music sauna,’

- and ‘music in music sauna.’

From the analysis, customer expectations of the music sauna are revealed. There are numerous assumptions and intentions. The assumptions that the sauna is empty, and there is no talking allowed inside are related to other customers. Moreover, customers assume that there is music, there are colors and that it is a mild sauna. These assumptions are related to the sauna itself. For some customers these aspects of the music sauna lead to the assumption that the customer cannot relax:

“[...] there is so much going on in the music sauna. Running water, music, lights. I can’t relax in there. So, we went in the rose sauna.” –

Karin

In the above extract, the assumptions even lead to a behavioral response, namely to choose another sauna. Still, customers do use this sauna. Before entering the sauna, customers read the ‘electronic sign music sauna’. This communicative touchpoint raises expectations concerning the sauna:

“We did see the sign. But I think we didn’t understand it. Mild sauna, yes. But that color... I think I heard the sound. But I think the color didn’t work properly. The lights, somehow they weren’t spectacular.

The sign made me expect more, but it wasn’t. [...] That didn’t immediately catch my attention, so it wasn’t what I expected. In that other one, the color sauna that they don’t have anymore, you lay down and the light very clearly changed. I think this one was milder and softer. So, I had less of an experience with this one.” –

Hendrikje

The interviewee describes that the sign raised expectations, but that the sauna failed to meet these. However, the interviewee mentions another fact that created this expectation. Namely, a sauna that the spa used to have with colored lights. The reality differs from the customer expectations. This leads to the negative evaluation “not spectacular”.

The previous incident is in contrast with the following. Customers’ intentions are to either sit or lie down. Customers also intend to relax, unwind and contemplate while they are in the sauna. These intentions become reality and lead to very positive cognitive evaluations:

The music sauna. I thought it was very nice. I liked it with the music. My expectations? That it would be relaxing, and it was. [...] I wanted to lie down. And I could, so that was nice. I hoped for quiet music and there was. I thought it was delightful. [...] I know that the music felt really relaxing. It was even more relaxing than I had expected. –

Daantje

This extract represents the expectations that are met, leading to very positive assessments and feelings. The behaviors in this sauna are physical – sitting and lying – and mental – unwinding and contemplating. These mental behaviors are closely related to the reasons for consumers to visit a spa. This might elucidate the extremely positive evaluations.

5.2.10 ‘Rose sauna’

Customers’ experiences with the rose sauna go two ways. These are related to the temperature of the sauna. Customers either think the temperature is right or they think it is too high. This extract provides an example from an interviewee that positively assesses the temperature:

“The rose sauna, yes. You can just lay down and you don’t get too hot or too cold. Nice scent. Yes, you can let your thoughts go as you like. Just because it is not too hot. It isn’t so hot that you have to walk out. It’s relaxing.” – Oukje

This interviewee’s positive assessment of the temperature leads to a relaxed feeling. The following extracts exemplify another scenario:

“I’ve been in there before, so I know how hot it is.” – Carlijn

“This is the rose sauna. You really need to pay attention to this one, because it is an extremely hot sauna. That’s why I use the hourglass. But most of the time I leave before the time is over.” –

Hanneke

Customers assume that this sauna is very hot, which is indicated by the word ‘know’, of which the first extract is an example. This assumption leads to intentions, as the second extract indicates. Customers intend to pay attention, use the hourglass and

even anticipate on leaving before the time is over. The assessment of the sauna is according to these expectations, namely that the sauna is very hot or even too hot.

5.2.11 'Promotions sign in bathroom'

Customers have the same expectations in relation to the promotions sign in the bathroom. Customers desire to be surprised and persuaded by the content. The intention is even to choose a massage based on the information. Beforehand, customers feel interested. The customer behaviors are perceptive and interpretive, the sign is seen and read. The reality that follows the interaction however, leads to divided evaluations. In the first scenario, the customer's desire to be surprised and persuaded is met:

"That showed the monthly promotion that we have used before. I thought that was interesting. So, I'm going to discuss with my friend if we're going to do this." – Carlijn

This extract indicates that the sign leads to the customer feeling interested. This even results in the behavioral response to discuss the promotion with others. Another outcome of the interaction with this touchpoint is described in the following extract:

"I would have considered to do a massage for half an hour if the price was right. So, I would have liked it if there was a pricelist there of massage and other treatments. Then it would be clear, but it wasn't. So never mind." – Daantje

From this extract, it becomes evident that customers expect more information than the touchpoint communicates in reality. The customer's intention to consider a massage is an opportunity for the spa. However, the deficiency of the sign transforms a positive expectation into disappointment and abandonment of the intention to consider a massage or treatment. Next to the lack of information, another reason to abandon this intention are the prices that are communicated on the sign. This is emphasized in the following extract:

"I hoped that there would be new and surprising promotions on the sign. But there weren't. I was a bit disappointed. I wanted to be

surprised and even persuaded, but I wasn't. So, this time I didn't intend to do anything with it. The offers weren't that good." – Karin

In this extract, the customer is unsurprised and unpersuaded, while the expectations were the opposite. This leads to disappointment. And even though the reasons are slightly different from the previous extract, the outcome is the same; the intention to buy is abandoned. The analysis reveals one difference between customers with positive evaluations and customers with negative evaluations. The difference is that the pleased customers talk about entrance fee promotions. While the customers with negative evaluations talk about massages and treatments.

5.2.12 'Cold plunge bath'

Two touchpoints are discussed in this section, the temperature of the cold plunge bath and the jet in the plunge bath. Customers are very pleased with the jet in the plunge bath. This becomes evident from assessments such as super nice and very relaxing. Still, customers see room for improvement:

"Stand under the water jet. They should make something to hold onto. I think the jet is already really delightful." – Oukje

"I would like a handle here. So that I can hold onto it while I'm standing under the water jet with my shoulders. That is really amazing." – Bregje

Customers see eye to eye on this aspect of the cold bath. Evaluations are good but can be better.

The evaluations concerning the temperature of the cold bath are divided. Interestingly, the expectations are the same. Customers anticipate that the bath is cold, and the intention is to cool down. The reality measured against the expectations leads to similar assessments, namely that the bath is not as cold as expected. Up until this point, customers' experiences show conformity. However, this assessment leads to different outcomes. Customers are either pleased or displeased with the water being warmer than expected. This extract gives an example of positive evaluation:

"I thought it would be colder, but it wasn't that bad. So that was a good thing." – Aafke

The next extract indicates that not all customers are pleased with the bath being warmer than they expected:

“I hoped it would be ice cold. But it wasn’t ice cold. That disappointed me.” – Sam

The above extracts show two situations in which reality deviates from customer expectations. However, in one case this is perceived as positive and in the other as negative. This can be explained by the fact that the customer in the first extract expects an unpleasant interaction. The customer in the second extract expects a positive interaction. Still, there are more differences between the two. The first extract shows the evaluation ‘a good thing’. While the second evaluation is ‘disappointment’. The first difference is that one of the two evaluations contains emotion. The second difference is the weight of the evaluation. ‘A good thing’ is less extreme than ‘disappointing’. This can be explained by the difference between expectations. The cognitive expectation ‘I thought it would be colder’ translates into the assessment ‘a good thing’. While the desire for the bath to be ice cold, which contains emotion already, translates into disappointment, which also contains emotion.

5.2.13 ‘Dressing rooms’

The customer evaluation of the dressing room is influenced by the amount of customers present in the dressing room at the moment of interaction. This becomes evident from the following extracts of the same interview:

“I noticed that it was empty. If there would be a lot of people getting changed in that small space it would be to small.” – Sam

“And then we were in there with a lot of people. [...] That was way too cramped.” – Sam

In other words, customers state the reality. The dressing room is either empty and quiet or full. At this point already, customers anticipate that the dressing room is too small to hold many people. This anticipation translates to the following desire:

“It was a bit cramped, so I hoped that there wouldn’t be too many people there.” – Karin

The situations in which there are many customers in the dressing room lead to evaluations such as full, crowded and cramped. Interestingly, a negative feeling remains absent even though 'desire' indicates emotions involved.

5.2.14 'Showers'

The notable experience with the showers is concerned with layout. Evaluations are divided. Customers find the shower area small, while others find there is enough space.

"There is always enough room." – Carlijn

"It's a bit cramped. It's too close together. You would expect more spacious sanitation areas. And a bit further away from the saunas."

– Jan

The analysis reveals no explanation for these divided assessments. The second extract indicates the desire for privacy. This is shared by the following interviewee:

"When you're showering, you're in sight of the people in the room. People waiting for the aufguss or in the foot bath." – Karin

However, this assessment is not shared by all customers:

"There was enough space, there were enough showers. It was a nice, separate area so that you could shower in peace. I did expect privacy, and there was." – Sam

From this extract it becomes evident that customers sharing the expectation of privacy, might assess reality differently. Possibly, this is related to customers' view on privacy or the reality at the moments of interaction was different. However, this not revealed by the analysis.

The following touchpoints are discussed due to the affective expectations and/or remarkable evaluations.

5.2.15 'Bubble bath inside'

The analysis shows that the bubble bath inside is used for a wide range of behaviors. Physical behaviors include entering, sitting, stretching and doing exercises. A perceptive behavior is looking around. Customers also use the bubble bath to socialize in, as the extract below indicates:

"I thought it would be nice to bubble, relax in nice warm water and have a chat with my company." – Karin

The above extract also indicates certain intentions. These intentions, to bubble, relax and chat are common among all customers. The assumption demonstrated in the above extract, which is shared by other customers is that the water will be nice and warm. There are a lot of different evaluations for this touchpoint. Customer's reality is that not all bubbles in the bubble bath work. The following extract indicates disappointment because of this:

"The bubbles didn't all work. That was a pity. There was only one place where the bubbles worked properly and that was near the stairs. So eventually, you're looking at the bubbles. I found that bothersome." – Daantje

Another remark about the bubble bath is that customers have their doubts about the layout. The following extracts substantiate this:

"Maybe the stairs, which are in the middle of the bubble bath... Yes, the layout could have been more convenient. [...] The button was all the way in the corner. Maybe that wasn't the most practical location." – Sam

"Pushing the button all the time. That was a pity. [...] That wasn't very nice. The person that is sitting there needs to go there all the time, or you need to pass by others." – Daantje

These experiences with this touchpoint lead to assessments such as inconvenient, not enough privacy and noisy. Customers feel bothered, uncomfortable and disappointed and have difficulty relaxing. This is a problem, since customers indicate they have the intention and desire to relax in the bubble bath.

5.2.16 'Electronic signs'

This section discusses the experiences of the electronic signs with information about the different saunas. The customer behaviors, expectations and evaluations for these signs are very similar.

Customer expectations are to find information, such as the temperature of the sauna. The customer intends to make a decision based on this information which sauna to go in. There is a standard concerning professionalism that the electronic sign has to live up to. The customer assumes that there is a sign for every sauna. Customer behavior is physical, perceptive and interpretive. The following extract provides examples of customer behavior and expectations.

"Then we walked to every sauna to read the signs. My expectation was that there would be a sign near every sauna. And that all the signs have different information. And that you can derive from this what you're going to do, what you would like. And that turned out to be the case. It was clear." – Sam

Since the sign met the expectations, the positive assessment is that the sign is clear. However, the expectations concerning professionalism were not met:

"Such bad presentation transitions. I thought there was a malfunction or something. But it turned out to be the way it is. All of the other signs had the same problem. It also took a long time for the next page to appear, which made me impatient. What a waste of time." – Karin

From the above extracts it is clear that the content of the electronic signs is positively evaluated. However, the presentation is considered a malfunction, problematic and a waste of time. These cognitive evaluations go with a feeling of impatience. In a spa, where customers want to relax, this is a highly unwanted feeling.

5.2.17 'Garden'

Customer use the garden to walk and to sit, both physical behaviors. While doing this, the customers look at the garden and cool down. Customer expectations are related to these actions. Desires are that the terraces are tidy and clean. Customers hope to find a quiet place in the garden with privacy:

“We wanted some privacy and quiet. We didn’t want to bother other people while we were talking. In the back of the garden on one of the terraces, we were able to that just fine.” – Karin

The above extract indicates the reason for wanting privacy and quiet. This is because the customer wants to be able to talk without bothering other customers. The customer finds this is possible in the back of the garden and therefore this touchpoint leads to a positive evaluation.

Though, the other physical behavior – walking, leads to a negative evaluation due to two reasons. The first negative evaluation is related to the way the garden looks. Next to a negative cognitive evaluation, the customer experiences a very negative affective evaluation:

“There is horsetail, which are stubborn weeds. I can really get annoyed by that. Do something about this, because it is very hard to kill. And you see it getting bigger. I was lying there, and I thought: This is not okay.” – Jan

The customer does not condone the weeds being there is clearly annoyed. Moreover, customers are disappointed when they see the weeds.

The other negative evaluation of the garden is due to the routes. Customers intend to go for a stroll around the garden:

“The stroll that we wanted to make, wasn’t there. You couldn’t really walk around the garden, because then you end up at a terrace where you’re not supposed to be. That was a pity.” – Sam

From this extract, it is evident that the customer’s reality is, that this specific terrace is not accessible to them. When they end up at this terrace, it makes them feel disappointed. The following extract clarifies the reason that the customer feels this terrace is inaccessible:

“While we were walking there, it proved to be difficult to walk around. We went over the path behind the swimming pool. But then we arrived at the terrace where people were eating. And because it is mandatory to wear a bathrobe in the restaurant, we felt a quite

uncomfortable. We didn't know if it was okay to be there, so we quickly walked on. That was uncomfortable..." – Karin

In the above extract, the interviewee explains that it is unclear whether a bathrobe is mandatory on the terrace where other customers eat. The doubt is created by the knowledge that a bathrobe is mandatory in the restaurant. In this situation, it is unclear for the customer how to behave. This leads to an uncomfortable feeling, which is a negative affective evaluation that is undesirable for a spa.

5.2.18 'Aufguss sauna'

This section concerns the customer experience with touchpoints related to the aufguss sauna. The sauna in general, music, scent, personnel and other guests are discussed.

Overall, customers have a high level of confidence relating the functional touchpoints. This results in numerous assumptions:

"I've done this once before, in a rose sauna. Here it was done three times and there just once. The other time there was a lot of steam, this time it was quieter. It was kind of like I had expected. I did expect that there would be one scent at a specific time. And not that all scents are infused during one aufguss." – Daantje

This extract indicated several assumptions, namely that there would be a lot of steam, one scent at a time and that there would be one infusion. These assumptions are derived from a previous experience with an aufguss. The following extracts indicate assumptions concerning the employee performing the infusion:

"I expect the employee to ask people if they are familiar with infusions. And also, that they indicate it is possible to leave during the aufguss. And that they play music. They always indicate which kind of music they will play." – Oukje

"I had hoped for a nice scent. And there was, maracuja, which was nice. I also hoped that the person who does this, could just fluently wave his towel around. But that disappointed me. Both Jan en Femke weren't very skilled at the task. Last time, there was someone that was very good. I had done this before, also at Anholts.

But this was disappointing. And also, a woman entered just before it started and sat down right in front of me. Because of this, the waving of the towel didn't reach me. That was a pity.” – Sam

In the first extract, the interviewee describes expectations that are related to information provision by the employee. The word ‘always’ indicates that it concerns an assumption, and this is based on previous experiences. The second extract indicates that the customer expects skillful personnel. This expectation is based on previous experiences with Anholts. However, the personnel performing the infusion is assessed as unskillful, which leads to disappointment. The word ‘hope’ indicates an emotional commitment to this expectation. Also, customers seem emotionally involved with the sensory touchpoints in the sauna. This is also evident from the extract above. In this case it concerns the scent, but feelings are also involved in expectations related to the music. This also translates to mental behaviors such as concentrating on the music and letting it soak in.

5.2.19 ‘Sun bed in garden’

Overall, customers are very positive about the sun beds. The sun beds are assessed as delightful, comfortable, awesome and lovely. The analysis shows that customers have little expectations about the sun beds. Though, reality fails to meet the expectations that the customers revealed during the interviews:

“The beds are a bit tricky sometimes. You expect them to be comfortable and easy to use. They are comfortable. But they are hard to adjust. You can't adjust the back while you are lying. That's a pity.” – Karin

“I had a chair that you have to adjust with a thingy. But that means you have to get off your chair all the time. [...] But well, I think then I have to get off the chair. A bit annoying.” – Carlijn

In conclusion, the analysis shows customers without articulated expectations have very positive experiences. Customers with expectations are disappointed or even annoyed as the above extracts indicate.

5.2.20 'Head rests'

The head rests in the different saunas are evaluated similarly. Customers are very pleased with the head rests, which are assessed as nice comfortable and make customers feel glad and surprised. In other words, the quality of the head rests leads to a positive evaluation. However, customers are displeased with the quantity:

"There weren't enough of those. We were with three, but there are only two head rests. That was a pity. We missed it." – Aafke

The above extract indicates that too little head rests lead to disappointment with the customer. A missed opportunity for the spa, since customers that are able to use the head rests are very positive.

5.2.21 'Employee at desk'

This touchpoint, the employee at the front desk, is divided into two interaction moments. The reason for this is that there is a clear difference between the behaviors, expectations and evaluations. The first interaction entails behaviors such as checking in, asking questions and receiving a locker key. Behaviors during the second interaction are handing in the locker key, receiving the receipt and paying. Suffice to say, communication between the employee and the customer occurs during both interactions. Logically, different behaviors are the result of different expectations and lead to different evaluations. The customer's experience with the first interaction is discussed in more detail in this section.

During the first interaction of checking in, customers expect information which is fitting for the individual. So, customers desire that the employee is perceptive to the customer's information needs:

"He doesn't know me. That makes me think that he could have given it more attention. Because I think I was the one who asked the most questions. But when he doesn't know somebody, he should show initiative. Like: 'Do you have questions? Can I help you with anything? It goes like this, it goes like that.' And that was a little disappointing." – Daantje

First, customers expect to be recognized. In the extract above, the customer expects to be recognized as a new customer. Similarly, the analysis reveals that customers

who go regularly also want to be recognized. Second, customers expect the employee to adjust the flow of information to their information needs. Customers prefer the employee to show initiative. When reality fails to meet these expectations, negative evaluations are the result. When reality meets this expectation, a positive evaluation is the result:

“She was clear in what I asked from her. She gave me the information that I asked for. She was friendly. And she asked us if we had been to Anholts before. I had a good feeling about her.” –

Oukje

From the analysis it becomes clear that customers have high expectations of the employees, more specifically of the level of service they offer. These expectations are based on previous experiences. Therefore, customers assume that the level of service is at least as high as during earlier interactions. In the following extracts, interviewees describe these assumptions in more detail:

“Report ourselves at the front desk. Nice chat, warm welcome, very pleasant. You know how it is. It’s always convivial there.” – Hendrikje

“[I expect] that they can maintain this level. I’ve been thinking for year that they are trained according to the Anholts principle. Hospitality as hospitality was meant. That’s how I experience it. And I expect that they can maintain this.” – Jan

These expectations related to friendliness and hospitality are accompanied by the desires that personnel at the front desk is swift and professional. These become reality and lead to very positive evaluations. Customers find personnel friendly, spontaneous, open, quick, while remaining patient and inviting. This leads to pleasant feelings such as satisfaction, surprise and happiness.

Compared to other touchpoints, this human touchpoint is accompanied by behaviors with a higher level of interaction. Mostly interpretive and social, such as chatting. In addition, this touchpoint comes with expectations that the customer is more involved in emotionally, such as the desire to be recognized and to feel comfortable around the employee. This high level of interaction can be related to the emotional involvement. However, from the analysis this cannot be confirmed.

5.2.22 ‘Buzzers’

While the behaviors and expectations relating this functional touchpoint are straightforward, this interaction leads to extremely positive evaluations. This following extract emphasizes the simplicity of the interaction:

“We pushed the button and an employee came running. I expected someone to come, and they did.” – Daphne

There is no emotion involved in the expectation. Customers intend to push the button and expect an employee to come to them. Still, the effects this touchpoint has on customers are extremely positive:

“The buzzer, I find that delightful. It makes me a little lazy. [...] But that matches the whole spa experience. They spoil us, we’re being pampered.” – Bregje

Next to the positive assessment, the interaction makes the customer feel lazy, spoiled and pampered. These feelings are appropriate to the spa. From the analysis, it remains unclear how this functional touchpoint, with cognitive expectations can lead to such positive feelings.

5.2.23 ‘Entrance’

The entrance is assessed as clear, nice, inviting and delightful. Customers have the assumption that the entrance is “the same as always” (Hanneke; Bregje). The reality meets this expectation. The following extract clarifies exactly what is expected to be the same:

“The entrance. It always gives me the feeling [...] that the door is always open. That is really inviting. ‘Come on in!’ ” – Oukje

One aspect during this interaction distorts this positivity. This is described in the following extract:

“The door bell was a bit annoying. It doesn’t ring once, but three times when a person enters. It made me nervous.” – Karin

Annoyance and nervousness are feelings that oppose relaxation, which is something that goes against spa customers’ aspirations.

5.3 Timeline

The timeline for the entire service experience is established. To this end, the introduction of each interview is used (appendix F). Then, the order of the customer journey is established and discussed. To this end, the table with the order of the customer journey for each interviewee is used (appendix J). The three phases of the customer journey are revealed, as well as patterns between and within these phases.

The pre-service phase starts between 50 and two days before the visit. Not every customer experiences touchpoints during the pre-service phase. The timeline is presented in table 11.

Table 11: Duration and touchpoints pre-service phase

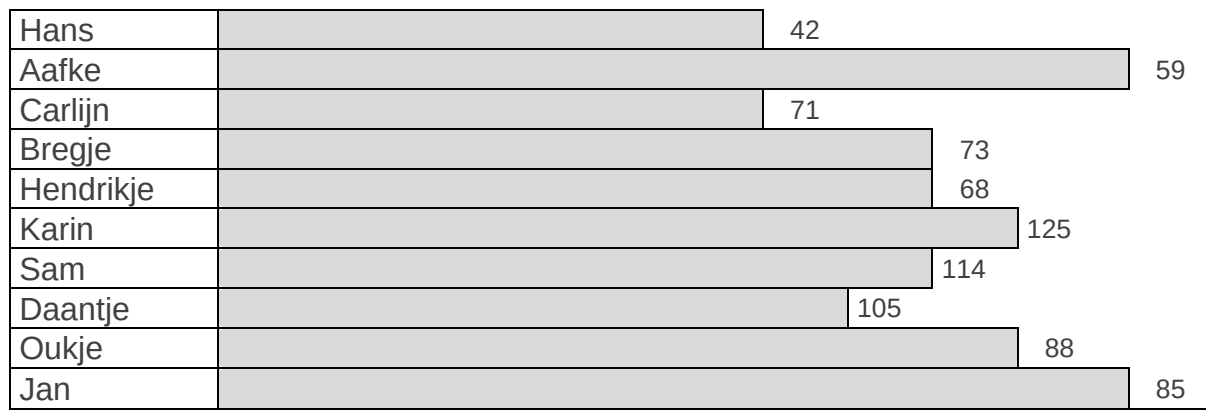
	Pre-service phase	
Daphne	1	
Hanneke		1
Hans		
Aafke		3
Carlijn	2	
Bregje		1
Hendrikje		1
Karin	3	
Sam		1
Daantje		2
Oukje		1
Jan		1

In the left column, the interviewees are presented. In the second column, the duration of the pre-service phase is visualized by the bars. The longer the bar, the more time between the first touchpoint in the pre-service phase and the first touchpoint of the service phase. The number before the bar represents the number of touchpoints interacted with during the pre-service phase.

The duration of the service phase is between four and nine hours. In the right column, the bars represent the duration of the service phase. The number behind it, represents the number of touchpoints interacted with during the service phase.

Table 12: Duration and touchpoints service phase

	Service phase	
Daphne	61	
Hanneke	52	



The analysis of these data reveals no relationship between the number of touchpoints and the duration of the phases of the service experience in either the pre-service or the service phase. From the analysis, no post-service touchpoints are uncovered. Therefore, this phase is not elaborated.

6 Discussion

In this chapter, the results of this study are analyzed and linked to the literature review. The chapter is divided into service experience, customer evaluation, customer expectation, touchpoints and timeline. Each section starts with an analytical analysis of the results. Then statements from the existing literature concerning the topics are compared with the results from this study. Similarities as well as contradictions are presented.

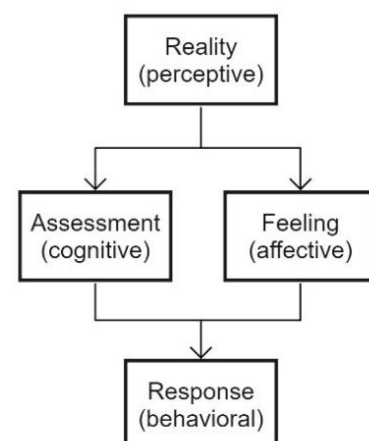
6.1 Service experience

This study confirms the fact that customers have experiences every time a part of the service is 'touched' (Stein & Ramaseshan, 2016), since customers have expectations and evaluation relating all touchpoints interacted with. Also confirmed is the fact that not all aspects of the service experience arise at each touchpoint, as stated by Stein and Ramaseshan (2016). Next to direct, also indirect interactions influence the experience (Pine & Gilmore, 1998; Johnson & Redman, 2008; Rawlinson & Heap, 2017). This is confirmed by this study. Examples of indirect interactions are those with other customers and the Groupon website and application. Anholts has no influence on these touchpoints. Another conclusion from this research in agreement with the existing literature is the fact that service experiences are subjective and distinctive to each customer (Sandström et al., 2008; Kalbacch 2016).

6.2 Customer evaluation

The analysis of customer evaluations reveals four categories, namely reality, assessment, feeling and response (figure 6). Reality is how the customer perceives the reality of the touchpoint. An example of a reality relating the touchpoint 'magazine' is that it is available and the newest edition. This reality then leads to an assessment of reality, which is a cognitive judgement. For example, the customer finds it nice that the newest edition of the magazine is available. Reality might also lead to an affective evaluation – a feeling. The customer is feeling glad about the magazine. The customer's reality, assessment and feeling might also

Figure 6: Evaluation categories



lead to a behavioral response. A customer might want to go in the bubble bath in the garden. However, this bubble bath is full. The customer is then disappointed, and the behavioral response is to go to the bubble bath inside. Other evaluations leading to discontinuation are uncomfortableness and dislike.

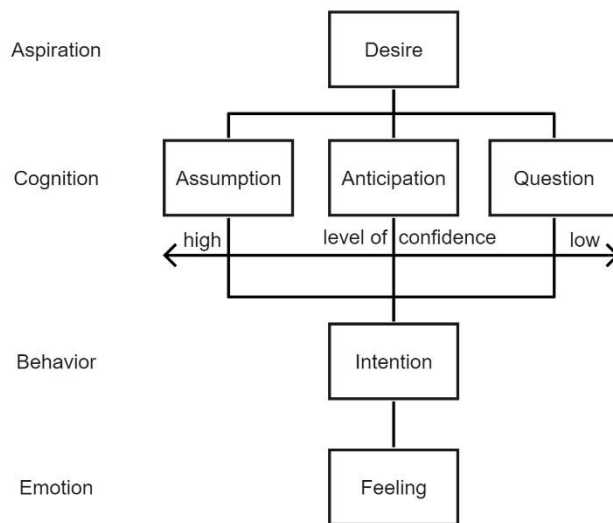
The study confirms the statement that evaluations can be cognitive and affective (Dong, 2013; Kandampully, 2014). Cognitive evaluations are based on a comparison of reality and expectations (Nenonen et al., 2008) as is the case in many of the touchpoint evaluations. Furthermore, a reality meeting or exceeding expectations may lead to a positive affective evaluation. A reality that fails to meet expectations may lead to a negative affective evaluation. Contrary to Kandampully (2014), in the study not every cognitive evaluation leads to an affective evaluation.

According to Dong (2013) customer-employee interactions are of big influence on the service experience. These interactions lead to behavioral responses, such as complaining or continuing loyalty. The analysis fails to reveal this relationship. Also, Johnson and Redman (2008) state that a negative evaluation leads to customers telling other about this. This is not revealed by the analysis. Moreover, Dong (2013) states that interactions with personnel lead to cognitive evaluations and tangible elements of the service environment lead to affective evaluations. No such relationship was revealed by the analysis of this study.

6.3 Customer expectation

The analysis of customer expectations reveals four main categories with six types of expectations (figure 7). The categories are aspiration, cognition, behavior and emotion. These occur before the customer interacts with a touchpoint. An aspiration is a desire, something the customer hopes for. The customer might hope that the spa garden is nice. There is an emotional commitment to this kind of expectation. A cognition can be an assumption, anticipation or a question. Mostly, this is based on knowledge or the absence of knowledge. The three cognitions can be divided by the level of confidence the customer has on the touchpoint. A customer making an assumption has a high level of confidence that this is true. Mostly, the customer assumes that the touchpoint is the same as it always is. An example is that the customer assumes that the newspaper is the newest edition, because it always is. An

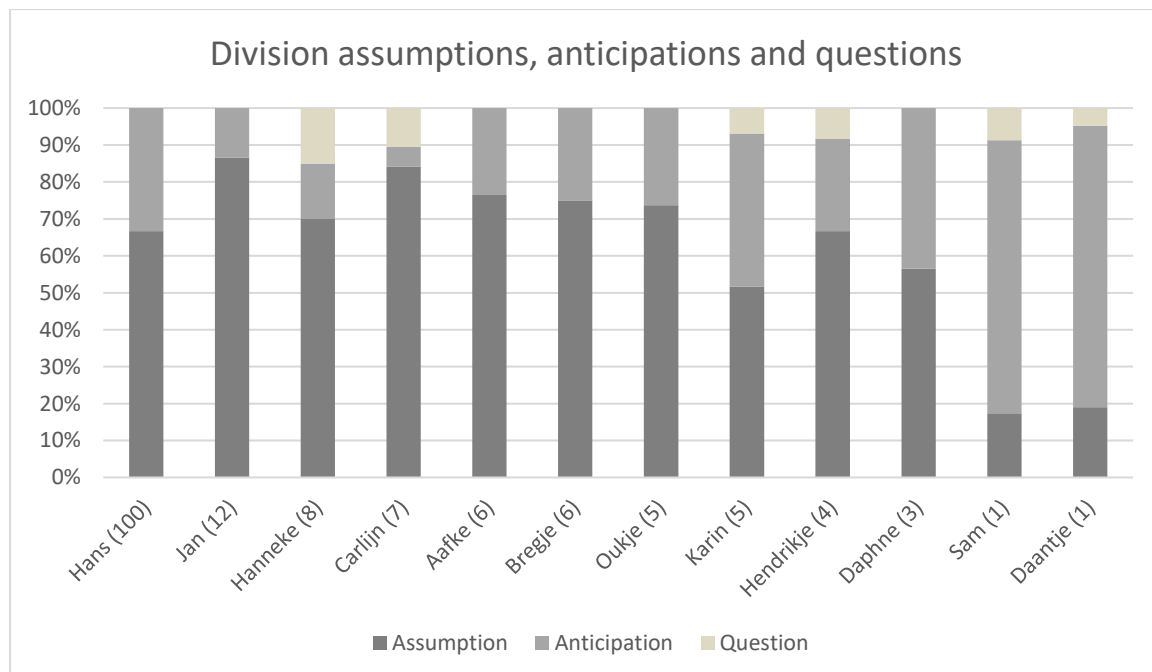
Figure 7: Customer expectation categories



anticipation is something the customer thinks might be the case. A customer might anticipate that the menu options are limited. A question contains very little confidence. The customer might wonder whether the jet of the shower is powerful. The analysis reveals the level of confidence is related to the level of experience of the spa customer. Figure 8 presents all interviewees from high (left) to low (right) level of

experience. The level of experience is based on the total number of spa visits per year. Hans has the highest frequency of 100 and Daantje has the lowest of 1. The exact numbers are mentioned behind the interviewees' names in the figure. There seems to be a trend, the level of confidence reduces as the level of experience reduces.

Figure 8: Assumptions, anticipations and questions related to experience level



The next category is behavior. This is practically what a customer intends to do while interacting with a touchpoint. The analysis shows the intention is based on the customer's aspirations and cognition concerning this touchpoint. An example of this is the following. The customer assumes that the water in the bubble bath is too hot.

Therefore, the customer's intention is to stay in the bubble bath shortly. Lastly, emotion is a feeling a customer has prior to the interaction with a touchpoint. This is also related to the previous kinds of expectations. For example, the customer anticipates there is information shown on the tv-screen. The customer wonders whether it is new information and feels curious to find out.

Johnson & Redman (2008) mention three questions related to expectations that should be clear to the customer. First, it should be clear to the customer what they can ask for. This coincides with the findings of this study and translates into the desire. Second, customers need to know what they can expect to receive. This matches the cognitive expectations revealed in this study, namely the assumptions, anticipations and questions. In case of the questions, the customer has no clear idea of what they will receive. Third, the customer should know how to behave, which matches the behavioral aspect to expectations – or intentions – revealed in this study.

The analysis shows that customers compare their current experience to previous experiences. This becomes evident from statements such as “I know how it is” (Bregje). This confirms the statement by Johnson & Redman (2008) that consistency is necessary to meet customer expectations. Moreover, analysis reveals that Anholts is consistent in the service offering, which becomes evident by statements such as “It's always the same” (Hanneke).

The statement that expectations are based on a need or desire (Johnson & Redman, 2008) is confirmed by the study. An expectation can be cognitive or affective, though the study also reveals a behavioral aspect to expectations, namely the customer's intentions. Also, the study shows that the customer's expectation, either positive or negative, in some cases leads to an emotional state prior to the interaction. Mostly, this happens when a customer has a desire related to the touchpoint and is already emotionally invested. The literature mentions no such relationship.

The study confirms that expectations are based on previous experiences and word-of-mouth (Nicolae, 2013). However, advertising by the company was not mentioned by interviewees. Self-education as a means to create expectations is at a low level. The study shows that only the Anholts website is used to gather information on promotions during the pre-service phase.

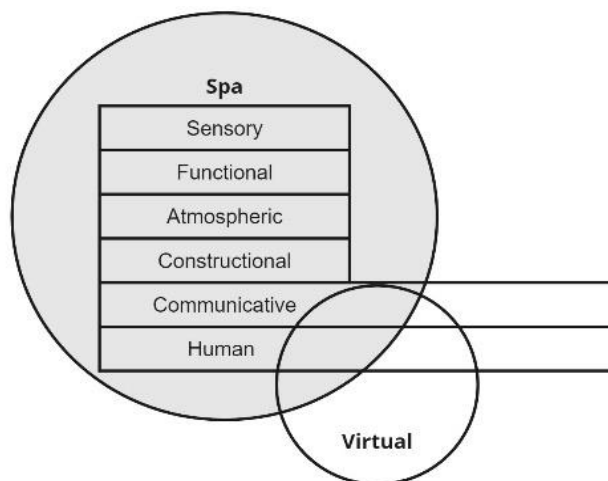
The statements by Nicolae (2013) and Kandampully (2014) is also confirmed. The analysis reveals a relationship between the level of confidence in expectations

and the level of experience of the customer. The more spa visits per year, the higher the level of confidence about what to expect. However, according to theory, this may negatively impact the number of expectations that are exceeded (Kandampully, 2014).

6.4 Touchpoints

The analysis of the physical aspects of the touchpoints reveals six categories, namely sensory, functional, atmospheric, constructional, communicative and human touchpoints. A sensory touchpoint is primarily perceived with the senses and can be temperature or a scent. An example of a functional touchpoint is a door, it has a use, a function. An atmospheric touchpoint can be a wall decoration. A constructional touchpoint is part of the construction of the spa, for example a building or the garden. A communicative touchpoint gives instructions or information, an example is a sign or the website. Human touchpoints can be an employee or another customer.

Figure 9: Touchpoint categories and settings



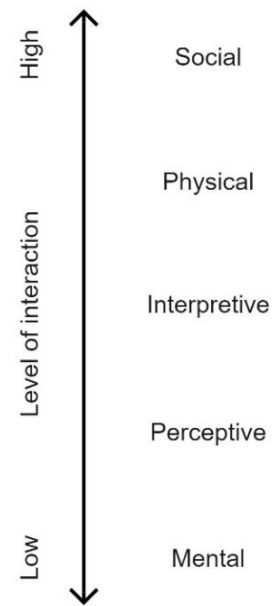
The analysis of the contextual aspects reveals four settings in which touchpoints occur, namely real-life at the spa, real-life outside the spa, virtual at the spa and virtual outside the spa. The first four kinds of touchpoints all occur at the spa. The communicative and human touchpoints occur either at the spa or outside the spa. Moreover, communicative and

human touchpoints can also occur in a virtual environment. The virtual environment can be visited while the customer is in the spa or outside the spa. This is visualized in figure 9. One might jump to the conclusion that sensory, functional, atmospheric and constructional touchpoints only occur during the service phase of the customer journey. However, the customer can also visit the spa before the actual service phase commends. Whether this is the case is discussed with the establishment of the timeline, later in this chapter.

The analysis of the customer behavior while interacting with touchpoints reveals five categories, namely social, physical, perceptive, interpretive and mental. For each

category, the level of interaction differs. This is visualized in figure 10. First, social behavior occurs between customer and a human touchpoint and has a high level of interaction. This might be a chat between two customers. Physical behavior typically involves movement, such as going up the stairs. However, sitting in a sauna is also a physical behavior. Perceptive behavior has a low level of interaction. Mostly, it consists of a customer seeing a touchpoint, but not giving meaning to it. There is no interpretation of the touchpoint. This is the case with interpretive behavior. The customer interprets, which can be reading a display with information. Lastly, mental behavior has a very low level of interaction. This takes place inside the customer's head. While sitting in a sauna a customer might contemplate. This is an example of mental behavior. This concludes the analysis on the category level. The analysis per touchpoint follows.

Figure 10: Interaction categories



The study confirms the fact that touchpoints are the customer's perception of reality (Stein & Ramaseshan, 2016). Kandampully (2014) states that light, color, music and scent have a strong, subjective effect on the service experience. The study reveals light, scent and music come with affective evaluations, which confirms this statement, except for color. Moreover, corridors, retail boutiques and relax spaces do not lead to strong subjective evaluations. Corridors and retail boutiques are not mentioned by interviewees, and relax spaces were very rarely used. The touchpoints that are confirmed by the study to be important are natural and synthetics, locker rooms and air and water temperature. Another touchpoint that is deemed important both by the study and the literature is personnel. In accordance with Dong (2013) and Kandampully (2014), customers evaluate employees on friendliness, knowledge level and efficiency. Other factors revealed by the study are perceptiveness to the customer's information needs, level of personal connection, patience and whether the customer feels comfortable around the employee.

6.5 *Timeline*

The analysis of the timeline reveals sequence categories in which touchpoints can be placed. These are based on two characteristics of the touchpoint. First, the moment in the customer journey that the touchpoint occurs (appendix J). Second, on the behaviors during these touchpoints (appendix G). Eleven sequence categories are created accordingly, namely research, plan, make reservation, arrive, use bathroom, warm up, cool down, change, relax, shower and depart. The categories and belonging touchpoints are presented in appendix K. Some touchpoints cannot be assigned to a category, because analysis failed to reveal to which sequence these touchpoints belong. These touchpoints are presented in the last row of the table in appendix K. The reason these touchpoints remain uncategorized is that there is no pattern revealed concerning behaviors or the timeline.

The analysis shows that the touchpoints within the categories are interacted in combination with each other. Either at the same time in the customer journey, or very close together. Some touchpoints only occur in combination with another touchpoint, these touchpoints are presented in the third column of the table (appendix K). Every individual customer journey can be divided into these categories. Every customer interacts with touchpoints from each category, though not every touchpoint from each category is interacted with by every customer. Moreover, touchpoints can belong to more than one category. For example, the employee at the front desk is interacted with during arrival and departure. Some categories occur once during the customer journey, others occur more than once. For example, arrival and departure occur once, and the sauna sequence occurs more than once. In addition, patterns within the sequences are established. Moreover, analysis revealed an order in sequences. First, the pre-service phase is reviewed, followed by the service and post-service phases.

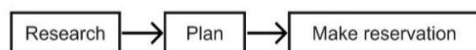
6.5.1 *Pre-service phase*

The analysis reveals that before customers arrive at the spa, interactions with the following touchpoints occur:

- Employee via phone
- Employee via WhatsApp
- Anholts' Facebook
- Anholts' promotion email
- Anholts' website
- Groupon website
- Other customer via phone

Based on the behaviors during these touchpoints, the pre-service phase can be divided in three. First, customers research to find information, touchpoints used are The Groupon website and the spa's Facebook page, promotional e-mails and website. Then, customers plan their visit with other customer(s) via phone. Lastly, customers make a reservation at the spa, and are in contact with an employee via phone. This process is visualized in figure 11. Not all customers experience (all) touchpoints in the pre-service phase.

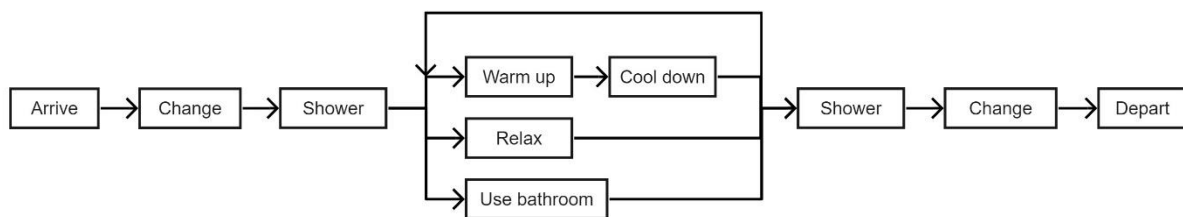
Figure 11: Touchpoint sequences pre-service phase



6.5.2 Service phase

The service phase is divided into ten touchpoint sequences. The order in which the sequences occur are in figure 12.

Figure 12: Touchpoint sequences service phase



During the first sequence of which touchpoints are interacted customers arrive. Customers drive up to and enter the sauna and check in. Touchpoints that are typically interacted with during this sequence are the driveway, the entrance, the employee at the front desk, et cetera. During the next sequence, customers get changed and move towards the spa area. Touchpoints during this sequence include doors, stairs, dressing rooms and lockers. During the next sequence, customers put away their bathrobe and towels and take a shower. Interactions are with the belonging touchpoints, such as storage compartments and hot showers. After, customers go through warm up, cool down, relax and bathroom sequences. Not specifically in this order. The warm up sequence consists of touchpoints such as the saunas and bubble baths. Cool down touchpoints include cold showers and cold baths. The swimming pool is also used during cool down. Touchpoints interacted with during the relax sequence are sun beds in the garden. Customers also eat and drink and interact with employees, amongst other touchpoints. Touchpoints interacted with during the bathroom sequence are

toilet paper and the promotions sign in the bathrooms. These sequences are repeated, the frequency and order differ per customer. After this, customers shower again and get changed in the dressing room. Lastly, customers go through the departure sequence, during which touchpoints such as the employee at the front desk and the driveway return. Additional touchpoints during this sequence, such as the receipt are interacted with.

The study reveals touchpoints in both the pre-service and the service phase. However, no touchpoints were mentioned by interviewees during the post-service phase. The study also identified touchpoint sequences that the customer goes through and repeats in a specific order during the service phase. In accordance with the research gap, merely one source was found concerning the customer journey in the spa industry. The conclusions related to the timeline are compared to this source. The study confirms the statement by Rawlinson and Heap (2017), that the majority of the touchpoints occur during the service phase. The touchpoints during the pre-service phase are either virtual or real, according to Rawlinson and Heap (2017). This is confirmed by the analysis. In addition, analysis reveals the same in the service phase. Rawlinson and Heap (2017) also state the experience should be extended. Though, the absence of touchpoints in the post-service phase recovered by the analysis of the interviews indicates this is not the case.

In relation to the aspects as mentioned by Kalbach (2016), the contextual, physical, behavioral, cognitive and affective aspects are confirmed to be relevant in studying the service experience. An additional note, behavioral aspects occur during the interaction, but are also relevant in expectations (intentions) and evaluation (responses).

7 Conclusion

This chapter includes the conclusion of this study. The main points of the previous chapters are stated. Then the practical and theoretical contributions of the research are discussed. Lastly, recommendations for further research and the industry are given.

Few studies to date have researched the service experience of the spa customer, let alone of the Dutch day spa customer. The present study is the first to identify specific touchpoints and determine the entire customer journey. A Grounded Theory approached analysis of semi-structured interviews leads to customers' interactions with all touchpoints and the related expectations and evaluations.

As the reviewed literature suggests, the service experience and customer journey can be divided into three phases. This present study identified eleven touchpoint sequences, three during the pre-service phase and eight during the service phase. These touchpoint sequences are research, plan, make reservation, arrive, change, shower, use bathroom, warm up, cool down and relax.

The analysis also reveals different kinds of expectations and evaluations, partly in conformity with the existing literature. Next to cognitive and affective expectations, this study identified aspirations and intentions. Aspirations are hopes and desires, in which emotions are involved. Three kinds of cognitive expectations are identified. Assumptions have a high level of confidence and are mostly based on previous experiences with this touchpoint. Anticipations have a lower level of confidence. A lack of confidence leads to questions concerning a touchpoint. The aspirations and expected outcome of a touchpoint are compared and in some cases lead to an emotion; the affective expectation.

Four kinds of evaluations are revealed. The customer's reality is the perception of the touchpoint. This is compared to the expectations, which leads to the cognitive evaluation. The cognitive evaluation is an assessment of reality, which in some cases leads to a feeling. In case this affective evaluation results in a negative feeling, a behavioral response follows, because the customer wants to discontinue interacting with the touchpoint in question.

7.1 *Contributions of the research*

This study contributes to the knowledge and understanding of the service experience in the spa industry in several ways. First, by providing the relations between the different kinds of expectations and evaluations. Second, by specifying the phases of the service experience of the spa customer into touchpoint sequences. Third, by presenting the entire customer journey of Anholts' customers.

7.2 *Evaluation of the research*

The research process has influenced the results in several ways. First, the interviews were conducted over a very short period. The time of the year is expected to affect the service experience of the spa customer, for example by weather circumstances. Other areas of the spa and touchpoints may be used, and temperatures may be experienced differently, amongst others. Moreover, more touchpoints may have been uncovered, had saturation been reached. Second, the customer journeys revealed from the interviews show clear gaps. This is presumed to be due to selective memory, interviewees forgot parts of their visit. Moreover, touchpoints were reported to be interacted with in a context that is in contradiction with reality.

7.3 *Recommendations*

Several recommendations for further research are based on gaps in the present study and deviations from the existing research. First, the reality as being part of the customer evaluation has not yet been studied. The present study suggests this; therefore, this is a recommendation for further research. Second, the present study failed to reveal an affective evaluation after every cognitive evaluation. Based on this, a recommendation is to research whether this is due to the limitations of this research or whether it can be confirmed by a study with a bigger scope. Third, a recommendation is to research to which extent interactions with personnel lead to behavioral responses. Fourth, in order to critically review conclusions from this study, a recommendation is to conduct a similar study with a bigger case study sample and participant sample, in order to get a clear understanding of the service experience of the entire Dutch day spa industry.

Recommendations to the entire spa industry and Anholts are related to the practical relevance of the study. The recommendations lead to 1) experiential services, 2) experiences fine-tuned to the customers demands and needs and 3) a long-term effect on the customer.

The recommendations for the spa industry are based on the touchpoints that lead to strong subjective evaluations. The spa industry is recommended to:

- Fine-tune light, scent, music, air and water temperature to customers' needs;
- Have spacious locker rooms and shower areas;
- Have friendly, knowledgeable, patient, efficient personnel, whom the customer feels comfortable around;
- Be perceptive to the customer's information needs;
- Show a personal connection to the customer;
- Use natural materials in stead of synthetics.

The first recommendation for Anholts is to use the customer journey map to improve the service experience on a touchpoint level. Evaluations during the service experience with Anholts are expected to improve by:

- Offering more information concerning a visit to Anholts to first-time visitors;
- Cleaning the benches in the steam room;
- Offering hair conditioning in the showers;
- Placing buzzers on holders in the garden;
- Cleaning the seams near the hooks and in the showers;
- Making the water of the shower in the steam room colder or adjustable;
- Having showers with adjustable temperature;
- Having a more spacious shower area with working showers;
- Having more bathrooms in the spa area;
- Adding handles in the cold bath near the jet;
- Making the presentations on electronic signs about saunas more professional;
- Indicating the fragrances of the exfoliating salts.

Also, every touchpoint failing to meet expectations needs to be considered. Either expectations are to be managed or the touchpoint is to be adjusted, by changing the service encounter. A second recommendation is to use advertising and stimulate self-education to create viable customer expectations. Stimulating touchpoints to create a post-service phase is desirable for Anholts to extend the experience.

References

- Anholts. (n.d.). *Heerlijk Genieten*. Retrieved June 26, 2018, from Anholts:
<https://anholts.nl/heerlijk-genieten/sauna%20.htm>
- Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek! : Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers B.V.
- Bakman, L., & Hashai, H. (2017, February). *Industry Life Cycle, Product Type, and Level of Exploration in Entrepreneurial Knowledge Intensive Firms: In 4 Volumes*. Retrieved from Researchgate:
https://www.researchgate.net/publication/311972133_Industry_Life_Cycle_Product_Type_and_Level_of_Exploration_in_Entrepreneurial_Knowledge_Intensive_Firms_In_4_Volumes
- Beltagui, A., Darler, W., & Candi, M. (2015). Measuring the Deliverable and Impressible Dimensions of Service Experience. *Creativity and innovation management*, 24(3), 478-492.
- Berry, L. L., Wall, E. A., & Carbone, L. P. (2006). Service Clues and Customer Assessment of the Service Experience: Lessons from Marketing. *Academic Management Perspectives*, 20(2), 43-57. doi:10.5465/AMP.2006.20591004
- Bitner, M. (1992). The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *The Journal of Marketing*, 56(2), 57-71. Retrieved from
<https://pdfs.semanticscholar.org/2acb/77daf7ba60eb523c276a8c6260f6ed076a12.pdf>
- Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). Service blueprinting: A practical technique for service innovation. *California management review*, 50(3), 66. Retrieved from
<http://www.ida.liu.se/divisions/hcs/ixs/material/servicedesignGbg10/1%20Methods%20and%20techniques/ServiceBlueprinting.pdf>
- Bitner, M., Booms, B. H., & Stanfiel Tetreault, M. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84. doi:10.2307/1252174
- Bitner, M., Brown, S. W., & Meuter, M. L. (2000). Technology Infusion in Service Encounters. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 138-149. Retrieved from
<http://resolver.ebscohost.com/openurl?sid=google&auinit=MJ&aualast=Bitner&atitle=Technology+infusion+in+service+encounters&id=doi%3a10.1177%2f00>

- 92070300281013&title=Journal+of+the+Academy+of+Marketing+Science&volume=28&issue=1&date=2000&spage=138&site=ftf-
- Boeije, H. (2010). *Analysis in Qualitative Research*. London: SAGE Publications Ltd.
- Boer, d. F., & Smaling, A. (2011). *Benaderingen in Kwalitatief Onderzoek*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Cohen, M., & Bodeker, G. (2008). *Understanding the Global Spa Industry*. Oxford: Elsevier Ltd.
- Dong, P., & Siu, N.-M. (2013). Servicescape elements, customer predispositions and service experience: The case of theme park visitors. *Tourism Management*, 36, 541-551.
- Guy, R., Lu, L., & Gursoy, D. (2018). Effect of disruptive customer behaviors on others' overall service experience: An appraisal theory perspective. *Tourism Management*, 69, 330-344. doi:10.1016/j.tourman.2018.06.013
- Halvorsud, R., Kvale, K., & Folstad, A. (2016). Improving Service Quality through Customer Journey Analysis. *Journal of service theory and practise*, 26(6), 840-867. doi: 10.1108/JSTP-05-2015-0111
- Helkkhula, A., & Kelleher, C. (2010). Circularity of customer service experience and customer perceived value. *Journal of Customer Behavior*, 9(1), 37-53. doi:10.1362/147539210X497611
- ING. (2017). *Trends en Ontwikkelingen Leisure*. Retrieved from ING: <https://www.ing.nl/zakelijk/kennis-over-de-economie/uw-sector/leisure/trends-en-ontwikkelingen-leisure.html>
- Jansen, H. (2010). The Logic of Qualitative Survey Research and its Position in the Field of Social Research Methods. *Qualitative Social Research*, 11(2). Retrieved from <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/viewArticle/1450/2946>
- Johnson, E., & Redman, B. (2008). *SPA: A Comprehensive Introduction*. Lansing: The American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Kalbach, J. (2016). *Mapping Experiences*. Canada: O'Reilly Media, Inc.
- Kandampully, J. (2014). *Customer Experience Management: Enhancing Experience and Value through Service Management*. Dubuque: Kendall Hunt Publishing Company.

- Kurve. (2016, July 22). *What's the Secret to a Perfect Customer Journey Map*. Retrieved from Kurve: <https://www.kurve.co.uk/blog/whats-the-secret-to-a-perfect-customer-journey-map>
- Lipu, S., Williamson, K., & Lloyd, A. (2007). *Exploring Methods in Information Literacy Research*. Chandos Publishing.
- Menon, K., & O'Connor, A. (2007). Building customers' affective commitment towards retail banks: The role of DRM in each 'moment of truth'. *Journal of Financial Services Marketing*, 12(2), 157-168. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Aidan_Oconnor/publication/240232939_Building_customers%27_affective_commitment_towards_retail_banks_The_role_of_CRM_in_each_%27moment_of_truth%27/links/5579a90908aeb6d8c020555f.pdf
- Nenonen, S., Rasila, H., Junnonen, J.-M., & Kärnä, S. (2008, January). *Customer journey - a method to investigate user experiences*. Retrieved from Researchgate: https://www.researchgate.net/publication/274276790_Customer_journey_-_a_method_to_investigate_user_experiences
- Nicolae, L. I., Tanasescu, D., & Popa, V. (2013). Customer Expectations Management. *Valahian Journal of Economic Studies*, 4(18), 91-100. Retrieved from <https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=a0b9b2e7-eacd-48e0-8c86-af8187a816cd%40sessionmgr4009>
- NRC. (2014, September 25). *Sauna's hebben het moeilijk, dat is goed nieuws en slecht nieuws tegelijk*. Retrieved from NRC: <https://www.nrc.nl/nieuws/2014/09/25/saunas-hebben-het-moeilijk-a1499822>
- NRC. (2014, September 25). *Sauna's moeten vechten om de gunst van de consument*. Retrieved from NRC: <https://www.nrc.nl/nieuws/2014/09/25/uitgaan-saunas-moeten-vechten-om-de-gunst-van-de-1422299-a352108>
- Oktay, J. (2012). *Grounded Theory*. New York: Oxford University Press.
- Oxford Dictionaries. (n.d.). *Definition*. Retrieved from Oxford Dictionaries: <https://en.oxforddictionaries.com>

- Patrício, L., Fisk, R. P., & Falcão e Cunha, J. (2008). Designing Multi-Interface Service Experience: The Service Experience Blueprint. *Journal of Service Research*, 10(4), 318-334. doi:10.1177/1094670508314264
- Peterman, K., & Young, D. (2015). Mystery Shopping: An Innovative Method for Observing Interactions With Scientists During Public Science Events. *Visitor Studies*, 18(1), 83–102. doi:10.1080/10645578.2015.1016369
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1998, July). *The Experience Economy*. Retrieved from Harvard Business Press: <https://hbr.org/1998/07/welcome-to-the-experience-economy>
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). *The Experience Economy: Work Is Theatre & Every Business a Stage*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Pine, B., & Gilmore, J. (2014). *Summary: The Experience Economy: Review and Analysis of Pine and Gilmore's Book*. Cork: Business Book Summaries.
- Rabobank. (2010, October). *Wellnesscentra en sauna's*. Retrieved from Rabobank: https://www.rabobank.nl/images/h_wellnesscentra_en_saunas_okt2010_2966966.pdf?ra_resize=yes&ra_width=800&ra_height=600&ra_toolbar=yes&ra_locationbar=yes
- Rabobank. (2014). *Wellnesscentra en sauna's*. Retrieved from Rabobank: <http://www.cf-support.nl/kennisbank/Branchedocumentatie/Horeca%20&%20recreatie/2014-04-00,%20Rabo,%20C&T,%20Wellnesscentra%20en%20sauna%27s.pdf>
- Rabobank. (2016). *Horeca en Recreatie*. Retrieved from Rabobank: https://www.rabobankcijfersentrends.nl/index.cfm?action=sector§or=Horeca_en_Recreatie
- Rawlinson, S., & Heap, T. (2017). *International Spa Management*. Oxford: Goodfellow Publishers Limited.
- Richardson, A. (2010, November 15). *Using Customer Journey Maps to Improve Customer Experience*. Retrieved from Ebsco: <https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=35084d3b-1293-410b-ba28-1a80ba3b6b03%40sessionmgr4007&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmUmc2NvcGU9c2l0ZQ%3d%3d#AN=121749241&db=bth>
- Rijkers, C. (2014). *New Customer Journey*. JosDeVries Retail Company BV.

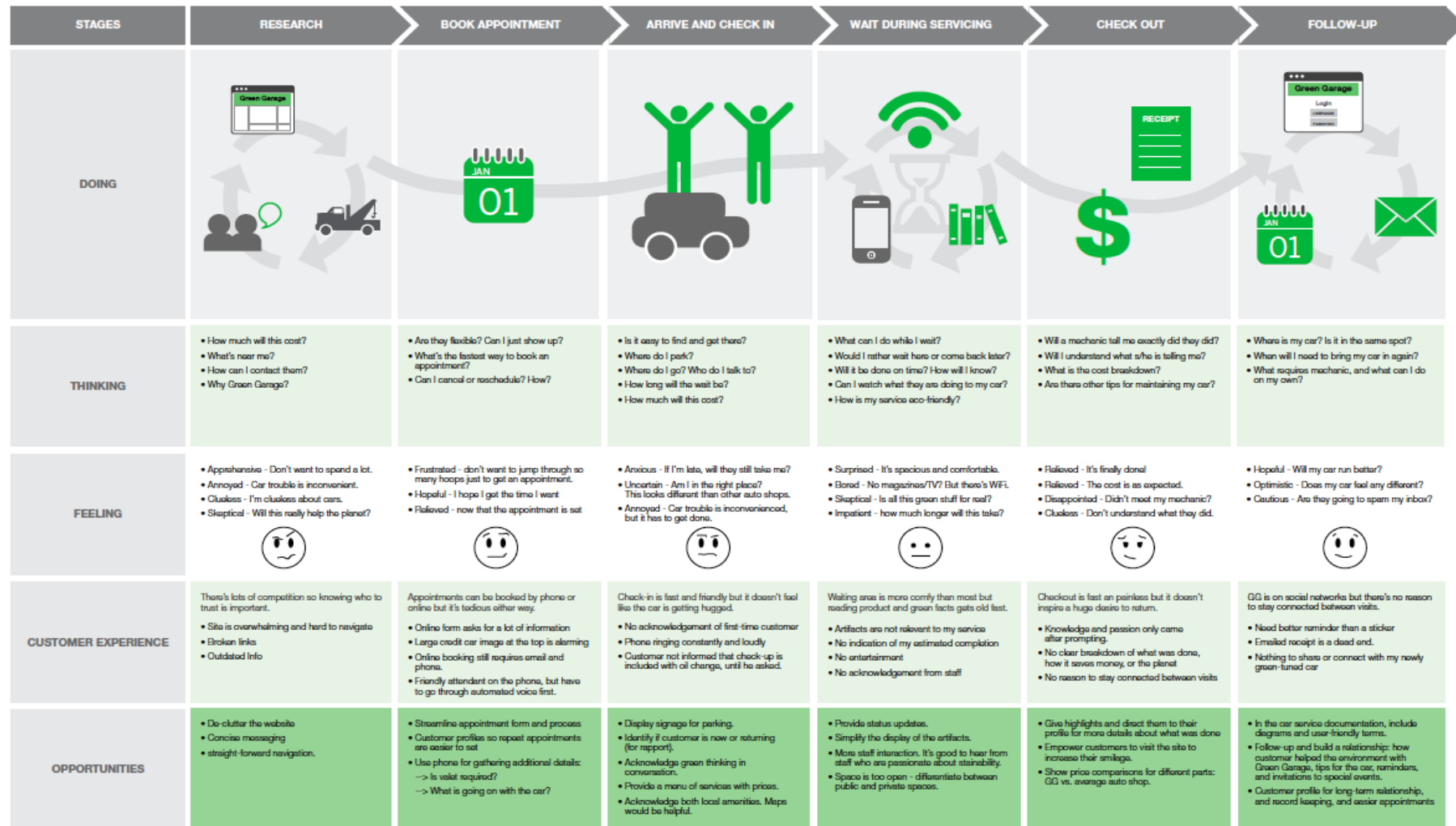
- Rijkers, C. (2014). *New Customer Journey*. JosDeVries Retail Company BV.
- Rosenbaum, M. S., Otolara, M. L., & Ramírez, G. C. (2017). How to create a realistic customer journey map. *Business Horizons*, 2017(60), 143-150.
- Sandström, S., Edvardsson, B., Kristensson, P., & Magnusson, P. (2008). Value in use through service experience. *Managing Service Quality: An International Journal*, 18(2), 112-126. doi:10.1108/09604520810859184
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2003). *Research Methods for Business Students*. Essex: Pearson Education Limited.
- Solomon, M. R., Surprenant, C., Czepiel, J. A., & Gutman, E. G. (1985). A role Theory Perspective on Dyadic Interactions: The Service Encounter. *Journal of Marketing*, 49(1), 99-111. doi:10.2307/1251180
- Spa Balance Consulting. (2012, January 24). *Desafios para el sector de los spas*. Retrieved from Spa Balance: <http://www.spa-balance.com/2012/01/24/desafios-para-el-sector-de-los-spas/>
- Stein, A., & Ramaseshan, B. (2016). Towards the identification of customer experience touch point elements. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30, 8-19.
- Sundbo, J., & Darmer, P. (2008). *Creating Experiences in the Experience Economy*. Northampton, Massachusetts: Edward Elgar Publishing, Inc.
- Tax, S. S., McCutcheon, D., & Wilkinson, I. F. (2013). The Service Delivery Network (SDN): A Customer-Centric Perspective of the Customer Journey. *Journey of Service Research*, 16(4), 454-470. doi: 10.1177/1094670513481108
- Trisca, G. (2017, January). The Affective Nature of Customer Expectations and their Constitutive Impact on Customer Experience. *Analele Universitatii 'Eftimie Murgu' Resita*, 24, 211-220. Retrieved from <https://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=304e57a4-5bfe-4e80-9f2c-436ad4c7efe0%40sessionmgr102>
- Van Spronsen & Partners. (2017, June 27). *Nationaal saunabezoekers onderzoek 2017*. Retrieved from Spronsen: <https://www.spronsen.com/brancheinfo/nationaal-saunabezoekers-onderzoek-2017/>
- Voorhees, C. (2017). *Service encounters, experiences and the customer journey: Defining the field*. Opgehaald van Journal of Business Research: Voorhees,

- C.M., *Journal of Business Research* (2017),
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.04.014>
- Voorhees, C. (2017). Service encounters, experiences and the customer journey: Defining the field and a call to expand our lens. *Journal of Business Research*. doi:10.1016/j.jbusres.2017.04.014
- Wakefield, K. L., & Blodgett, J. G. (1999). Customer Response to Intangible and Tangible Service Factors. *Psychology & Marketing*, 16(1), 51-68. Retrieved from
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=b8f4f75e-4e73-4346-8b31-5892645ff3eb%40sessionmgr4009>
- Wisnom, M., & Capozio, L. (2012). *Spa Management: An Introduction*. United States of America: Pearson Education, Inc.

Appendices

Appendix A: Example of a customer journey map

Figure A1: Example of a customer journey. Source: Kurve (2016)



*Appendix B: Mystery shopping guide***Instructions**

You are posing as a customer of Thermen & Wellness Anholts. Go through the entire service experience as you normally would. The only condition is that you use the spa facilities. Focus on the interactions you have with the virtual environment, signs, objects and devices before, during and after your visit.

Before visit

List all the interactions you have with Anholts' virtual environments, signs, objects and devices before you arrive at the spa for your visit. These interactions can occur days, weeks or months before your visit. For each interaction, answer the following questions:

1. At which physical location does the interaction take place?
2. Which virtual environment did you use for the interaction?
3. Which display or sign that gives information or instructions was involved in the interaction?
4. Which object was involved in the interaction?
5. Which mechanical or electronic device was used in the interaction?

During visit

List all the rooms in the spa and list all the virtual environments, signs, objects and devices per room you interact with. You only have to mention each sign, object or device once. For each interaction, answer the following questions:

1. At which physical location does the interaction take place?
2. Which virtual environment did you use for the interaction?
3. Which display or sign that gives information or instructions was involved in the interaction?
4. Which object was involved in the interaction?
5. Which mechanical or electronic device was used in the interaction?

After visit

List all the interactions you have with Anholts' virtual environments, signs, objects and devices after your spa visit. These interactions can occur days, weeks or months after your visit. For each interaction, answer the following questions:

1. At which physical location does the interaction take place?
2. Which virtual environment did you use for the interaction?

3. Which display or sign that gives information or instructions was involved in the interaction?
4. Which object was involved in the interaction?
5. Which mechanical or electronic device was used in the interaction?

After the visit, make yourself known as a mystery guest. Make an appointment to come back outside of opening hours and take photographs of all the signs, objects and devices you interacted with. When taking the photographs, also add photographs of signs, displays and devices you have not interacted with during your visit. Add the descriptions with matching photographs to the report in the following manner:

[Description] + [location]	[Description] + [location]
[Matching photograph]	[Matching photograph]
[Description] + [location]	[Description] + [location]
[Matching photograph]	[Matching photograph]

Make separate tables for before, during and after the visit.

Appendix C: Interview guide

Introduction

Thank you for taking the time to meet with me and participating in my study. As I mentioned earlier, I am a master student at Stenden in Leeuwarden. This interview is only used for my dissertation, which is about the service experience of the Dutch day spa customer. We will be discussing your most recent experience with Thermen & Wellness Anholts in Schoonebeek. It concerns all the interactions related to that one visit. I will use the information you give me anonymously; your name will not be mentioned in my dissertation. My dissertation will be read by my teachers. I would like to record this interview. If at any time during the interview you wish to stop, please let me know. If you feel you don't want to answer a question, you are free to decline. As we talked about, the interview will take about 60 minutes.

Determine customer segment

I will start by asking you some questions about your personal spa usage.

1. How many times a year do you visit a spa?
2. How many times a year do you visit Anholts?
3. On average, how long is the duration of your visit?
4. What is your motive to visit a spa?
5. What is your age?

Identify interactions and determine timeline

Can you please think about the last time you visited Thermen & Wellness Anholts in Schoonebeek that you used the spa facilities and the interactions with the spa before and after the visit.

6. When did you plan your visit?
7. What was the date the visit took place?
8. What time did you arrive at Anholts?
9. What time did you leave?
10. Please look at these pictures and identify the interactions that you experienced before, during and after your most recent visit.
11. Did you have other interactions with the spa that you can't find in the pictures?
If yes, which one(s)? Probes: Light, colors, scent, music, air and water temperature
12. Can you put the pictures in chronological order of your visit?

Interactions, expectations and evaluation

Now, we will start at the beginning and talk about each picture, one at a time. If during our talk you remember another interaction, please say so.

13. At which physical location did the interaction take place?
14. Which virtual interaction did you use for this interaction?
15. Which display or sign that gives information or instructions was involved in the interaction?
16. Which piece of mechanical or electronic device was involved in the interaction?
17. Was an employee of the spa involved in the interaction?
18. Was another customer involved in the interaction?
19. What were you doing during the interaction?
20. Can you describe the interaction between you and [sign, device, personnel, customer]?
21. In advance, what did you expect of the interaction? Probes: intention, hope, idea or wish of doing or receiving
22. Afterwards, what did you think of the interaction? Probes: judge, consider, regard
23. Afterwards, which feeling did you have about the interaction? Probes: emotional state, emotional reaction

Conclusion

These were all of my questions.

24. Can you think of any more interactions that you forgot or that I didn't ask about?
25. Do you have anything else to add?

Thank you for participating. If you think of anything else that you want to share with me, feel free to do so. Here is my contact information.

*Appendix D: Interview guide Dutch***Introductie**

Bedankt dat u de tijd wilt nemen om af te spreken en mee te werken aan mijn onderzoek. Zoals ik eerder al zei, ik ben een master student aan Stenden in Leeuwarden. Dit interview is voor mijn scriptie en zal ook alleen daarvoor gebruikt worden. Mijn scriptie gaat over de klantbeleving van de Nederlandse saunabezoeker. We zullen praten over uw meest recente bezoek aan Thermen & Wellness Anholts in Schoonebeek. Dat betreft alle interacties gerelateerd aan dat bezoek. Ik gebruik de informatie anoniem, uw naam zal niet genoemd worden in mijn scriptie. Mijn scriptie wordt alleen gelezen door mijn docenten. Ik zou dit interview graag willen opnemen. Als u op enig moment tijdens het interview wilt stoppen, laat me dat dan weten. Als u een vraag niet wilt beantwoorden, mag u dat weigeren. Zoals we al hadden besproken duurt dit interview ongeveer 60 minuten.

Vaststellen van klantsegment

Ik zal beginnen met wat vragen te stellen over uw gewoontes m.b.t. saunabezoek.

1. Hoe vaak per jaar bezoekt u een sauna?
2. Hoe vaak daarvan bezoekt u Anholts?
3. Hoe lang duurt een bezoek gemiddeld?
4. Wat is uw reden voor het bezoeken van een sauna?
5. Wat is uw leeftijd?

Identificeren van interacties en tijdlijn

Kunt u denken aan uw laatste bezoek aan Thermen & Wellness Anholts in Schoonebeek dat u gebruik heeft gemaakt van de saunafaciliteiten. Denk dat specifiek aan de interacties die u had met de sauna voor, gedurende en na het bezoek.

6. Wanneer heeft u dit specifieke bezoek gepland?
7. Op welke datum vond het bezoek plaats?
8. Hoe laat bent u aangekomen in Anholts?
9. Hoe laat bent u vertrokken?
10. Kijkt u alstublieft naar deze foto's en identificeer de interacties die u heeft ervaren voor, tijdens en na uw meest recente bezoek.
11. Heeft u andere interacties gehad met de sauna die u niet op de foto's kunt vinden? Probes: Voorbereiding bezoek, licht, kleuren, muziek, aroma's tijdens.
12. Kunt u de foto's neerleggen in chronologische volgorde van uw bezoek?

Interacties, verwachtingen en evaluatie

Nu zullen we bij het begin beginnen. We gaan een voor een praten over iedere foto. Als u tijdens ons gesprek een andere interactie herinnert, zeg dat dan alstublieft.

13. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?
14. Welke virtuele omgeving heeft u gebruikt voor deze interactie?
15. Welk display of bord met informatie of instructies was betrokken bij de interactie?
16. Welk mechanisch of elektronisch apparaat was betrokken bij de interactie?
17. Was er een medewerker van de sauna betrokken bij de interactie?
18. Was er een andere saunabezoeker betrokken bij de interactie?
19. Wat deed u tijdens de interactie?
20. Kunt u de interactie omschrijven die plaatsvond tussen u en [bord, apparaat, medewerker, saunabezoeker]?
21. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen
22. Welk gevoel had u van tevoren over deze interactie? Probe: emotionele staat
23. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting
24. Welk gevoel had u achteraf over de interactie? Probes: emotionele staat, emotionele reactie

Conclusie

Dit waren mijn vragen.

25. Kunt u nog andere interacties bedenken die u was vergeten of waar ik niet naar gevraagd heb?
26. Heeft u nog iets toe te voegen?

Bedankt voor uw participatie. Als u nog iets bedenkt dat u met mij wilt delen, voelt u vrij om dat te doen. Hier zijn mijn contactgegevens.

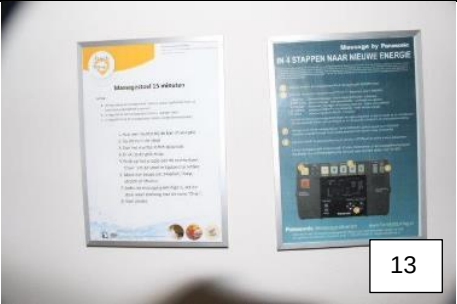
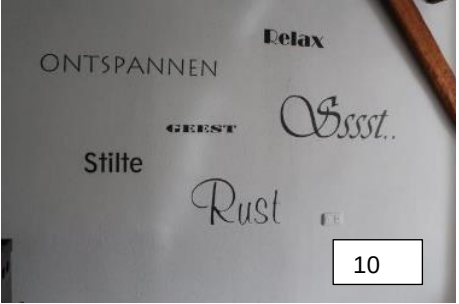
Appendix E: Mystery shopping report

Table E1: Descriptions and photographs of touchpoints before visit

Anholts newsletter on computer	WhatsApp
	
Anholts website on computer	Anholts website on phone
	
Groupon website on computer	Anholts application on phone
	

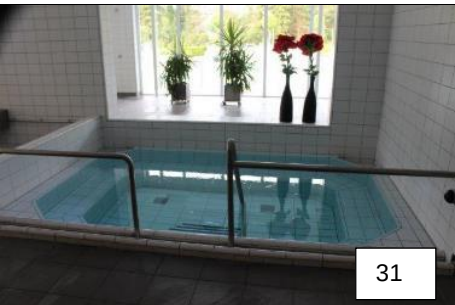
Table E2: Touchpoint descriptions and photographs during visit

Drinking fountain in spa area	Entrance doors for saunas in spa area
	
Door to treatment rooms upstairs	Shower at sun shower in spa area
	
Water hose in spa area	Fire place in relax area downstairs
	
Lukewarm shower in spa area	Mist shower in spa area

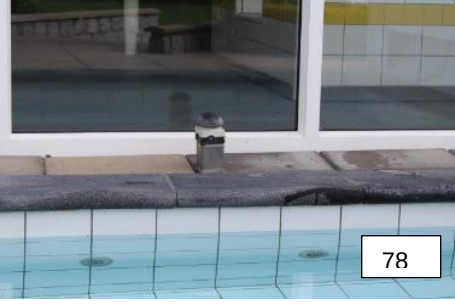
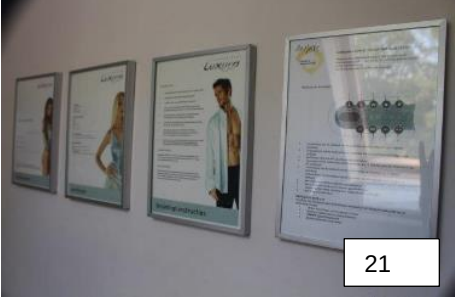
 41	 43
Massage chair controls	Massage chair instructions
 12	 13
Magazine rack	Wall decoration in relax room upstairs
 7	 10
TV screen in spa area	Board games in relax area upstairs
 45	 4
Wall decoration in spa area	Relax chairs in relax area

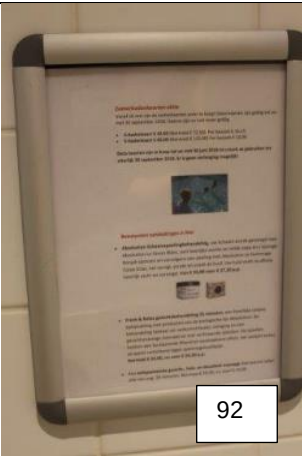
 47	 9
Cold shower in spa area	Door spa area to restaurant
 59	 49
Button bubble bath inside	Ice cube dispenser in spa area
 50	 55
Cold shower with big shower head in spa area	Coin machine sun shower

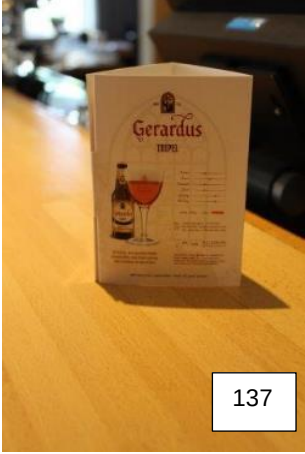
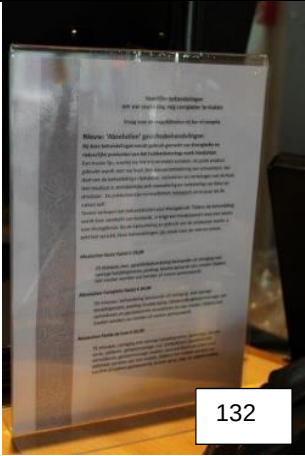
 60	 58
Thermometer in rose sauna	Hour glass in saunas
 54	 53
Sun shower	Hand terminal on bar in restaurant
 56	 133
Case with mattresses in garden	Swimming pool in garden

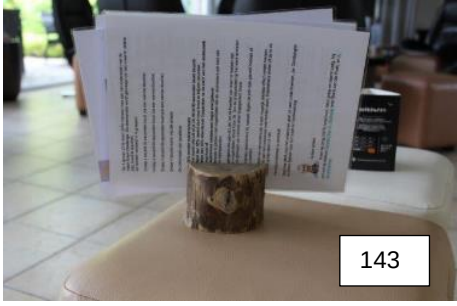
 74	 76
Music in music sauna	Mist in spa area
 64	 46
Electronic signs	Clock in spa area
 52	 48
Bubble bath inside	Sign steam room
 31	 71
Tea display on bar	Glasses on bar
 94	 93

Door spa area to garden	Big foot bath in spa area
	
Treatment room upstairs	Sign fire hose in spa area
	
Fire hose in spa area	Sign about mattresses in garden
	
Glasses rack in hall steam room	Fire place in restaurant
	
Head rest in saunas	Other customer

 97	 120
Bubble bath outside	Metal box on wall in spa area
 80	 99
Button bubble bath outside	Door restaurant to relax area downstairs
 78	 122
Clock in treatment room upstairs	Instruction sun bed upstairs
 26	 21
Controls sun bed	Water bottles on front desk

 22	 164
Locker key	Sign no shoes on bar
 34	 33
Product display on bar	Beer tap on bar
 134	 131
Toilet paper in bathrooms	Promotions sign in bathrooms
 91	 92
Beer promotions sign	Outdoor light

 137	 107
Treatment list in restaurant	Employee
 132	 112
Product display in restaurant	Pest control in restaurant
 136	 141
Sun shade on restaurant terrace	Treatment information sheets in restaurant

 106	 143
Employee buzzer	Agroposta display
 144	 140
Glass door at reception	Map near entrance
 163	 158
Treatment room upstairs	Ashtray outside
 19	 108
Door terrace to restaurant	Basket with salt and pepper in restaurant

	
Bar in restaurant	Terrace in front of steam room
	
Glasses for sun bed	Menu
	
Infrared sauna	Door marked privat on second floor
	
Back door spa area to garden	Treatment area upstairs

 66	 18
Fire extinguisher hall steam room	Sun bed in garden
 87	 84
Sign 1.40m outside	Rose sauna
 79	 65
Cold shower outside	Coin machine sun bed upstairs

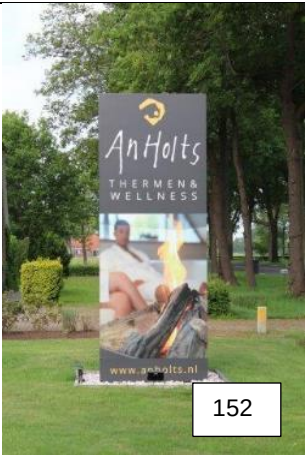
	
Unmarked door upstairs	Music sauna
	
Holder for buzzer in garden	Door marked dressing room upstairs
	
Steam room	Hall to steam room

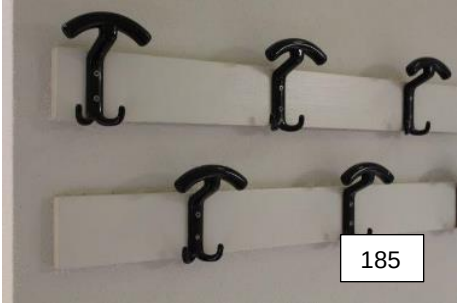
	
Door marked technical	Unmarked door in downstairs dressing room
	
Shower in treatment room upstairs	Door to beauty salon
	
Door marked massage room	Door marked massage room

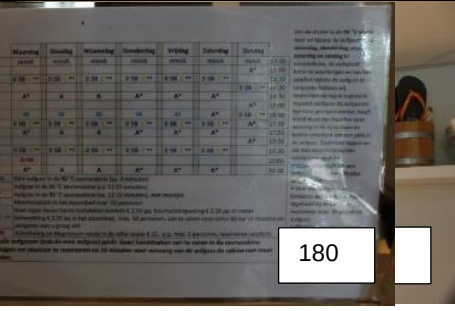
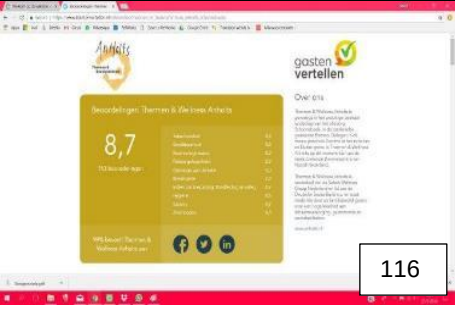
 30	 25
Cleaning spray for sun bed	Haverkort display in restaurant
 40	 37
Receipt	Door restaurant to terrace
 101	 35
Door near steam room	Door to silence sauna

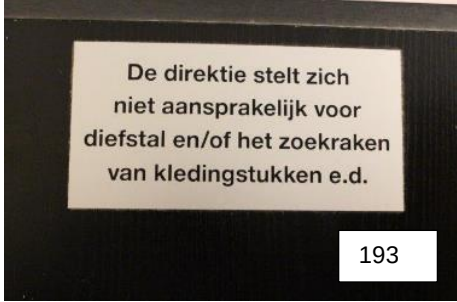
 85	 89
Muscles wall decoration upstairs	Sign no smoking
 29	 73
Door to steam room	Art in restaurant
 72	 135
Basket near sun bed upstairs	Safety signs on door in restaurant

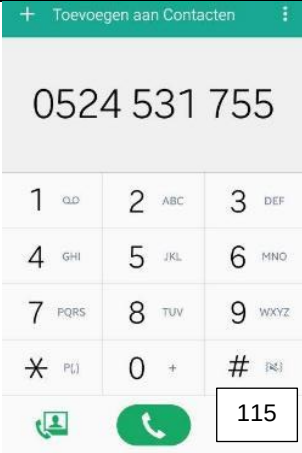
 38	 149
Stairs in restaurant	Door marked technical upstairs
 6	 3
Ash tray near entrance	Electric car charger
 159	 157
Wine display in restaurant	Massage chair upstairs

 147	 14
Menu holder in restaurant	Sign gathering point
 146	 156
Anholts sign next to road	Ladies hygiene in bathroom
 152	 110
Sign handicapped spot parking lot	Parking lot

 153	 154
Driveway	Cold bath outside
 151	 102
Hooks in spa area	Entrance
 185	 168
Sign sustainable energy parking lot	Signs near entrance
 155	 160
Speaker outside	Soap dispensers spa area

 105	 205
Mirror in upstairs dressing room	Exfoliating salt in spa area
 196	 206
Small foot bath in spa area	Button hot shower spa area
 202	 203
Activity schedule spa area	Mirror downstairs dressing room
 180	 199
Review website on computer	Price lists in entrance hall
 116	 167

Sign theft/loss downstairs dressing room	Breath mints on front desk
	
Dressing room	Front desk
	
Sign emergency exit	TV screen reception
	
Employee via phone	Bathroom

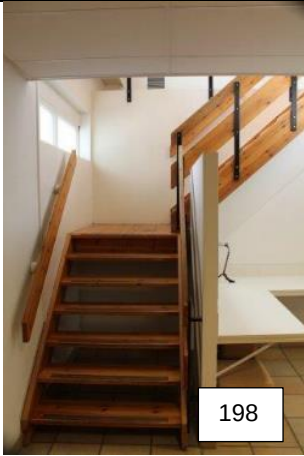
	
Spray in bathroom	Gift cards on front desk
	
Information display in entrance hall	Hand dryer in bathroom
	
Wall decoration in entrance hall	Price list art in restaurant

 166	 150
Door reception to downstairs dressing room	Good cause jar on front desk
 173	 177
Sign about key on door	Door downstairs dressing room to reception
 174	 188
Shoe horns in downstairs dressing room	Body lotion display reception

 181	 172
Sign 20 years near entrance	Security signs entrance
 169	 170
Door men's bathroom	Door women's bathroom
 191	 192
Shelves in spa area	Glasses rack near saunas

 209	 201
Storage compartments	Aufguss sauna
 208	 63
Paper dispenser spa area	Sign theft/loss dressing room downstairs
 210	 200
Sun bed upstairs	Stairs in upstairs dressing room

 23	 197
Product display reception	Door to relax area upstairs
 162	 15
Door spa area to downstairs dressing room	Sign to relax area
 207	 195
Coat rack in downstairs dressing room	Hot showers in spa are

 187	 204
Scale in upstairs relax area	Stairs in downstairs dressing room
 194	 198
Trash bin in downstairs dressing room	Door from restaurant to spa area
 183	 186
Plastic bags in downstairs dressing room	Treatment room upstairs

 182	 28
Tip jar on front desk	Pin machine on front desk
 178	 179

*Appendix F: Interview transcripts**Table F1: Interview transcript Carlijn*

<i>Name interviewee: Carlijn</i>
<i>Date interview: 5/7/2018</i>
<i>Time interview: 20.00 – 21.30</i>
<i>A. Vaststellen klantsegment.</i>
<i>1. Hoe vaak per jaar bezoekt u een sauna?</i>
Sowieso wel... Nou ja als we een maandkaart hebben wordt het wel anders. Een keer in de maand of 2 maand. Tussen de 6 en 12 keer. Ongeveer 7 keer.
<i>2. Hoe vaak daarvan bezoekt u Anholts?</i>
Alle keren.
<i>3. Hoe lang duurt een bezoek gemiddeld?</i>
Soms een hele dag. Van 11 uur tot na etenstijd. Avondeten. Of een avondbezoekje van 5 uur tot een uur of 10. Gemiddeld 6 uur.
<i>4. Wat is uw reden voor het bezoeken van een sauna?</i>
Ontspanning, lekker, relaxed.
<i>5. Wat is uw leeftijd?</i>
48.
<i>B. Identificeren interacties en vaststellen tijdlijn</i>
<i>6. Wanneer heeft u dit specifieke bezoek gepland?</i>
Een week van tevoren is dit gepland ongeveer. Ik zag de actie op facebook en dat heb ik in de whatsapp saunagroep gezet. En toen hebben we dat gepland. Ik zag de actie 31 mei op facebook. Toen heb ik dat in de app gezet. En toen 13 juni nog een keer en 15 juni hebben het bezoek gepland. Dus dat was wel zo'n 10 dagen voor het bezoek. 15 juni hebben we ook gereserveerd. Dat heb ik niet zelf gedaan, maar een Hendrikje.
<i>7. Op welke datum vond het bezoek plaats?</i>
Vorige week woensdag, 27 juni.
<i>8. Hoe laat bent u aangekomen in Anholts?</i>
Half 6 was dat, want het was avondentree.
<i>9. Hoe laat bent u vertrokken?</i>
Een uur of 10, zoiets.

10. Kijkt u alstublieft naar deze foto's en identificeer de interacties die u heeft ervaren voor, tijdens en na uw meest recente bezoek.				
a. Heeft u andere interacties gehad met de sauna die u niet op de foto's kunt vinden? Probes: voorbereiding op bezoek, licht, kleuren, muziek en arOukje's tijdens bezoek				
Nee.				
b. Kunt u de foto's neerleggen in chronologische volgorde van uw bezoek?				
1. Facebook	2. 151	3. 168	4. 120	5. 189
6. 112	7. 34	8. 171	9. 172	10.173
11.198	12.51	13.184	14.192	15.139
16.92	17.91	18.49	19.36	20.204
21.206	22.203	23.61	24.104	25.74
26.84	27.145	28.144	29.83	30.106
31.185	32.208	33.67	34.51	35.53
36.97	37.64	38.42	39.102	40.76
41.79	42.45	43.44	44.65	45.60
46.75	47.31	48.50	49.6	50.Banken
51.140	52.204	53.205	54.26	55.112
56.184	57.2	58.17	59.197	60.188
61.101	62.112	63.179	64.176	
C. Interacties, verwachtingen en evaluatie				
Foto nummer: Anholts Facebook				
a. Wat deed u tijdens de interactie?				
Ik zag dus de actie op Facebook. Ik hou dat altijd een beetje in de gaten. En toen heb ik dat dus in de groepsapp gezet, want dat is altijd wel een mooie aanleiding. Dus dat was wel verrassend. Leuke verrassing. Ik had het niet verwacht eerlijk gezegd.				
b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?				
Thuis				
Foto nummer:151				
a. Wat deed u tijdens de interactie?				

We reden de oprit op.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Nee, niks. Nee, ik dacht daar niet over na. Ik zat bij iemand anders in de auto.
<i>Foto nummer:168</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Daar liepen we naar binnen.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Daar had ik verder geen gedachtes bij.
<i>Foto nummer:120</i>
We liepen naar de balie. En daar was een Duitse mevrouw aan het afrekenen. En ze sprak Nederlands, dat viel mij op. Aan het accent kun je dat horen. Ze dacht dat ze geen pasje had geloof ik. En dat bleek achteraf wel zo te zijn, dus die was helemaal gelukkig. Dus ja, we moesten wachten op haar. Dat vond ik niet echt vervelend. Ik was wel relaxed.
<i>Foto nummer:189 en 112</i>
Ja toen waren wij aan de beurt. Dus toen ging de medewerker ons helpen. We waren met z'n drietjes maar een kwam iets later dus dat hebben we even gemeld. Verder was er niks bijzonder eigenlijk.
<i>a. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Er ging een medewerkster ging weg. Hermien is dat, die nam afscheid. En Miranda, dat is mijn Hendrikje, we hadden zoiets dat is wel leuk als we die nog zien. En Hermien stond daar, maar ze zag ons dus niet. We konden geen contact krijgen, ze was druk met iets anders. Maar dat kwam later wel. Want ze bracht ons drinken.
<i>b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Ze zijn altijd vriendelijk. Dat verwacht ik van tevoren wel. Daar ga ik gewoon van uit. Ze zijn altijd vriendelijk. Dus ik reken er wel op.
<i>Foto nummer:34</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>

Ja, toen kregen we dus een kluissleutel. De lockers stonden dus in de rustruimte boven. Dat was het enige. Maar dat vond ik wel een prima oplossing. Dat dacht ik nog wel, ja dat is wel lastig dat die ruimte verbouwd werd. Ja, dan moet je wel een plekje hebben waar men dan bij de lockers kan. We hebben ons eerst omgekleed in de eerste ruimte en daarna zijn we doorgelopen met onze tas en zo hebben we in de lockerruimte de kast in gebruik genomen. Het was iets krappier, maar dan denk ik het is maar tijdelijk.
<i>Foto nummer:171</i>
Toen heb ik even gekeken naar de spullen op de plank. Ik kijk altijd even wat er staat.
<i>a. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Nou stond er weer een keer scrubzout. Meestal hangen daar van die hamamdoeken. Dus ja, wel leuk.
<i>Foto nummer:172</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Het display zag ik staan en heb ik een beetje gelezen.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Nee, daar had ik geen gedachtes bij.
<i>Foto nummer:173</i>
Nee, daar heb ik niks over te zeggen.
<i>Foto nummer:198</i>
Ja, de trap naar boven. Daar was ook niet echt iets bijzonders.
<i>Foto nummer:51</i>
In die rustruimte staan dus nu de lockers. Maar daar hebben we het over gehad.
<i>Foto nummer: 184</i>
<i>a. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
De kluisjes zelf. Ja, prima. Een beetje smal wel. Maar als je de tas nou overdwars draait dan past hij wel. Dat zou wel iets breder kunnen. Maar ja, dat gaat dan weer ten koste van het aantal kasten dat er staat.
<i>Foto nummer:192</i>

Ja, pure noodzaak.
a. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen
Nee, de aanbiedingen denk ik dan aan. Dat vind ik wel leuk om te lezen. Ja, ik ging ervan uit dat er bordje zou hangen waarop de aanbiedingen te lezen zijn. En dat was ook zo.
<i>Foto nummer:139</i>
a. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?
Binnen het toilet. Maar daar heb ik niks over te zeggen.
<i>Foto nummer:92</i>
a. Wat deed u tijdens de interactie?
Ja, daar stond dus de maandaanbieding op waar we ook al een keer eerder gebruik van gemaakt hebben. Dat vond ik wel interessant. Dus ga ik nog wel even met mijn Hendrikje overleggen of we dat gaan doen.
<i>Foto nummer:91</i>
a. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting
Ja, het toiletpapier was ook aanwezig. Prima.
<i>Foto nummer:49</i>
De deur naar het restaurant toe. Dat was om de sleutel weg te brengen. Ja, en daar aan de bar hebben we nog even staan kletsen. Met Hermien dus. Die afscheid heeft genomen. We wilden graag even gedag zeggen. Miranda, die Hendrikje van mij die heeft daar ook gewerkt. En daar kent zij dus Hermien van. En ik ken Hermien dan weer via Miranda en omdat ik dan ook wel vaker in de sauna kom
<i>Foto nummer:36</i>
a. Wat deed u tijdens de interactie?
Ja, de bar om de sleutel af te geven.
<i>Foto nummer:204</i>
a. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen
Ik had geen verwachtingen van tevoren. Er is altijd wel plek. En er is een douche, daarvan is de straal wat harder en die pik ik er altijd uit. Verder nee.
<i>Foto nummer:206</i>

<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Scrubben.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik verwachtte wel dat er scrub zou zijn. Want het is er eigenlijk altijd.
<i>Foto nummer:203</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Die druk je natuurlijk wel een paar keer in. Nou ja, af en toe als je snel drukt dan hapert hij wel eens. Maar dat hoort zo denk ik. Dat kan niet anders. Dan wacht je even en dan druk je hem weer in. Omdat je het soms te vaak achter elkaar doet.
<i>b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Ja, dan wacht je even en dan doet hij het weer.
<i>Foto nummer:61</i>
De deur naar buiten. Daar zijn we toen door gegaan. Maar daar heb ik verder niks over te zeggen.
<i>Foto nummer:104</i>
Ja, dat is het terras buiten. Daar hebben we gelegen. Dat is wel fijn als het lekker weer is.
<i>Foto nummer:74</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen hebben we kussens gepakt.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Daar had ik geen verwachtingen bij. Dat is eigenlijk altijd wel goed.
<i>Foto nummer:84</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
We gingen op de stoelen liggen. Dat was verder prima. Nou ja, er zijn wel twee soorten stoelen inderdaad. En ik had er dan een dan moest je onderaan met zo'n dingetje verstellen. Maar dan moet je wel iedere keer van de stoel af. Die andere dan pak je gewoon dat bovenste stuk even op en dan kun je terwijl je ligt nog wel een standje lager doen. Maar met die stoel die ik had kon dat niet. Maar ja, ach. Ik denk altijd van dan maar even van de stoel af. Een beetje vervelend. Maar we zijn

daar ook om te relaxen dus we hebben tijd genoeg om dat even te doen. Dan komt het op een minuutje of twee minuutjes ook niet meer aan. Vind ik dan.
<i>Foto nummer:145</i>
Ja, met de menukaart hebben we wat te drinken besteld. Eerst wat drinken en toen de thee.
<i>a. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Ja, ik vond de menukaart wel goed. Qua drinken verandert er eigenlijk niet zo heel veel. Heel af en toe eens wat nieuws. Ten minste, wat mij dan opvalt he. Dus ja, prima. Ik denk wel soms vooraf: Nou ga ik wat anders doen. En die keuze is er dan ook wel. Maar vaak kom ik toch weer op hetzelfde uit.
<i>Foto nummer:144 en 83</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, we hebben op een knopje gedrukt om een medewerker te roepen. En dat knopje werkte. Gelukkig.
<i>Foto nummer:106</i>
<i>a. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Ja, toen hebben we op het terras gezeten. En daar hebben we gegeten.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Nou nee, als je er wat vaker komt dan uh... Wat me wel opviel zijn al die druiven aan de zijkant. Dat vond ik wel heel mooi. Die druivenranken zeg maar. Nee, geen verwachtingen, want je weet hoe het is.
<i>Foto nummer:185</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Daar hebben we de handdoek en badjas opgehangen. Dat was verder in orde.
<i>Foto nummer:208</i>
De kastjes, ja hoe noem je dat? De opbergvakken. Spullen in gedaan. Verder niks over te zeggen.
<i>Foto nummer:67</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen zijn we in het voetenbad geweest. Even gewacht. Want het was wat drukker in de sauna waar wij in wilden. Dus we hebben even gewacht.

b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen
Ik vond het warm. Maar het lag gewoon aan mezelf denk ik. Ik had het de hele avond al warm. Ja, de sauna is natuurlijk warm. Komt misschien ook wel door het weer. Ja, ik vond het warm. Als je er eenmaal met je voeten in zit dan went het wel. Maar toen ik erin ging dacht ik even, oeh ja.
<i>Foto nummer:51</i>
Ja, toen was de sauna vrij. We hebben even gewacht totdat andere mensen eruit gingen.
a. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen
Meestal is hij wel vrij. Er zit niet altijd iets in. Meestal als we er zijn dan kunnen we er meteen wel in. Maar nu, ach ja, ik verwacht dus dat hij vrij is. Maar is dat een tegenvaller? Weet ik niet. Ja, je wacht gewoon even. Ik moest me even aanpassen.
<i>Foto nummer:53</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen hebben we de zandloper omgedraaid. Niks over te zeggen. De temperatuur en de geur van de sauna waren verder goed. Het was de muzieksauna.
<i>Foto nummer:97</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Daar lagen we op met ons hoofd. Maar dat vind ik altijd wel jammer. Die steuntjes, daar zijn er vaak maar twee van. En als je dan met iets meer bent. Die derde piest altijd naast de pot. Dat is wel jammer. Maar verder zijn ze wel fijn.
<i>Foto nummer:64</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, de muziek in de sauna. Lekker. Relaxed. Niet mijn muziek normaal gesproken. Maar het is wel fijn.
<i>Foto nummer:42</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, die gebruik ik dan om water te drinken. Ook wel zo over m'n lichaam om af te koelen. Want we kwamen uit de sauna.
<i>Foto nummer:102</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>

We zijn in het dompelbad geweest.
b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen
Dan heb ik altijd wel zoiets van hoe koud zal het zijn? Maar dat ligt ook een beetje aan je eigen lichaamstemperatuur vind ik altijd. Maar ja, ik vond hem nu lekker. Omdat ik zelf warm was. Dus ja, fijn. Ik verwacht ook wel dat hij schoon is. Maar dat was hij ook wel.
<i>Foto nummer:76</i>
a. Wat deed u tijdens de interactie?
Zijn we daarna het zwembad in gegaan. Hebben we een paar baantjes getrokken.
b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen
Nee, nou. Het is altijd even lekker. Kun je even kletsen onder het zwemmen.
<i>Foto nummer:79</i>
Ja, dat bordje zie ik altijd wel staan ja. Daar heb ik naar gekeken.
a. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting
Ik denk wel eens, ja wie gaat hier nou duiken? Maar ik zie hem wel altijd.
<i>Foto nummer:45</i>
a. Wat deed u tijdens de interactie?
Even op het scherm gekeken.
b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen
Ik denk dat staat er nog iets nieuws op? Maar het vaak wel een standaard tekst die erop staat. Het is wel zo dat ik wel nieuwsgierig ben, komt er nog iets nieuws? Dus dan verwacht ik dan wel. Nieuwe informatie, iets anders leuks. Leuke mededeling.
<i>Foto nummer:44</i>
a. Wat deed u tijdens de interactie?
Daar heb ik uit gedronken.
b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting
Verder weinig over te zeggen. Maar ik vind die slang ook wel fijn. Hier komt wat weinig uit. Klinkt zo gulzig, maar ja.

<i>Foto nummer:65</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, we gingen in de rozensauna. Die vind ik altijd een beetje benauwd. We zijn daarin gegaan want we wilden in een andere, maar die zat vol. Daar lagen mensen in. Toen gingen we dus maar naar deze, want hier lag niemand in. Maar ik ben niet zo heel weg van die geur. Maar ja, smaken verschillen.
<i>Foto nummer:60</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
De koude douche, daarna weer ja. Heerlijk afkoelen. Dat is ook gelukt. Toen weer in het koude bad geweest. Daar hebben we het over gehad.
<i>Foto nummer:75</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen hebben we de matjes terug gelegd. En dat bordje dat zie ik altijd wel staan. Dat vind ik wel goed. Dat hoort iedereen ook wel te doen. En de stoelen ook terugzetten, vind ik ook normaal dat iedereen dat doet. Want wij hadden ze dus verschoven, dus die zet je dan wel weer even terug. Zodat we bij elkaar konden liggen en kletsen. En in de zon natuurlijk.
<i>Foto nummer:31 en 50</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen zijn we in het bubbelbad geweest binnen. Te mooi weer om binnen te zitten. Maar ja, daar zat toen niemand in. En buiten wel, dus vandaar.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Lekker, in de bubbels. Voelt fijn, relaxed. Lekker zitten. En de knop aan gedaan, die werkte ook goed.
<i>Foto nummer:6</i>
De trap naar boven. Op weg naar de banken. Daar heb ik verder niks over te zeggen.
<i>Foto nummer: Banken en 140</i>
De banken boven. Fijn, lekker. En daar hebben we ook wat gedronken. Hebben we weer op het knopje gedrukt om een medewerker te roepen. Dat contact met de medewerker was verder goed. We vroegen om iets fris en toen adviseerde ze dat. Ja, lekker, dat beviel goed. Heerlijk fris.

<i>Foto nummer:204 en 205</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen weer gedoucht onder de warme douche. En gebruikt gemaakt van de zeep. Douchezeep.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik denk van tevoren dan wel dat ik geen zeep hoeft mee te nemen. Wel shampoo. Ja, shampoo is er ook wel, maar die gebruik ik dan niet. Ik gebruik gewoon mijn eigen shampoo. Dus ik ga er wel van uit dat het er is.
<i>Foto nummer:48</i>
Ja, ondertussen keek ik op de klok. En toen was het ook bijna tien uur 's avonds.
<i>a. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Ik vind het wel fijn dat er een klok hangt. Wil er natuurlijk niet de vaak op kijken. Als je met een afguss mee wilt doen is het ook wel handig dat er een klok hangt.
<i>Foto nummer:112</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen ging ik de sleutel halen. Dat contact heb ik verder niks over te zeggen.
<i>Foto nummer:2</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, toen gingen we de verkeerde deur in. Maar we gingen natuurlijk eerst nog omkleden in die ruimte daar. En toen ging ik dus bijna per ongeluk, volgens mij zit hij op slot. Maar ik ging wel zo tegen die deur aan. Ja.
<i>b. Welk gevoel had u achteraf over de interactie? Probes: emotionele staat, emotionele reactie</i>
Wel gelachen met z'n drieën. Maar verder geen gevoel erbij.
<i>Foto nummer:17</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen gingen we dus de kleedruimte weer door om naar beneden te gaan.
<i>Foto nummer:197</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen gingen we de trap af.
<i>Foto nummer:188</i>

<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen naar de receptie toe.
<i>Foto nummer:101</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen hebben we de bon gekregen. Waarbij natuurlijk ook contact was met een medewerker.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik had daar van tevoren niet echt gedachtes bij. We doen altijd alles met z'n drieën op een rekening. En die delen we dan door drie. Nee, ja, je weet van entree, je eet wat, je drinkt wat. Dus je zit gauw rond de 25, 30 euro.
<i>c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat vond ik ook wel vrij normaal. De bon klopte volgens mij ook wel. Ik heb hem wel gezien, maar niet gelezen. Niet echt heel duidelijk. Met de medewerker was het contact ook goed.
<i>Foto nummer:179</i>
Toen heb ik dus gepind. Daar heb ik niks over te zeggen.
<i>a. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik ga er van uit van tevoren dat ik er kan pinnen. Nou, dat weet ik inmiddels wel. Ja. Wel fijn ook dat dat kan. Ik heb eigenlijk bijna nooit cash geld.
<i>Foto nummer:176</i>
Een pepermuntje, lekker fris.
<i>a. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik dacht van tevoren niet dat ik er een zou gaan pakken. Maar dan zie ik hem en dan denk ik oh ja. Lekker. Dat vind ik wel leuk dat ze er staan.
<i>D. Conclusie</i>
<i>11. Kunt u nog andere interacties bedenken die u was vergeten of waar ik niet naar gevraagd heb?</i>
Nee.
<i>12. Heeft u nog iets toe te voegen?</i>

Ja, ik vind het een fijne sauna.

Table F2: Interview transcript Daphne

<i>Name interviewee: Daphne</i>
<i>Date interview: 28/6/2018</i>
<i>Time interview: 19.00 – 19.45</i>
<i>A. Vaststellen klantsegment</i>
<i>1. Hoe vaak per jaar bezoekt u een sauna?</i>
3 keer per jaar.
<i>2. Hoe vaak daarvan bezoekt u Anholts?</i>
Alle 3 de keren.
<i>3. Hoe lang duurt een bezoek gemiddeld?</i>
6 uur.
<i>4. Wat is uw reden voor het bezoeken van een sauna?</i>
Lekker rustig. Ontspanning. Weg van de pubers thuis.
<i>5. Wat is uw leeftijd?</i>
50 jaar.
<i>B. Identificeren interacties en vaststellen tijdlijn</i>
<i>6. Wanneer heeft u dit specifieke bezoek gepland?</i>
2 weken voor het bezoek.
<i>7. Op welke datum vond het bezoek plaats?</i>
Afgelopen woensdag. 27 juni.
<i>8. Hoe laat bent u aangekomen in Anholts?</i>
Half 6 's middags.
<i>9. Hoe laat bent u vertrokken?</i>
Kwart voor 11 's avonds.
<i>10. Kijkt u alstublieft naar deze foto's en identificeer de interacties die u heeft ervaren voor, tijdens en na uw meest recente bezoek.</i>
<i>11. Heeft u andere interacties gehad met de sauna die u niet op de foto's kunt vinden?</i>
<i>12. Kunt u de foto's neerleggen in chronologische volgorde van uw bezoek?</i>

1. 120	2. 152	3. 154	4. 168	5. 112
6. 207	7. 184	8. 197	9. 186	10.204
11.78	12.80	13.91	14.139	15.109
16.136	17.145	18.103	19.112	20.106
21.202	22.65	23.53	24.46	25.180
26.61	27.142	28.146	29.144	30.112
31.112	32.72	33.90	34.201	35.86
36.50	37.31	38.120	39.48	40.203
41.205	42.208	43.173	44.198	45.184
46.2	47.188	48.112	49.179	50.101
51.151				

C. Interacties, verwachtingen en evaluatie

Foto nummer:120

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Appen

b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?

Thuis

c. Welke virtuele omgeving heeft u gebruikt voor deze interactie?

Whatsapp

d. Welk mechanisch of elektronisch apparaat was betrokken bij de interactie?

Mobiele telefoon

e. Was er een medewerker van de sauna betrokken bij de interactie?

Nee

f. Was er een andere saunabezoeker betrokken bij de interactie?

Ja

g. Kunt u de interactie omschrijven die plaatsvond tussen u en [bord, apparaat, medewerker, saunabezoeker]?

Hanneke vertelde me over de juni-actie.

h. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen

Geen verwachtingen

i. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting
Niks. Ik dacht dat ik naar de sauna ging.
j. Welk gevoel had u achteraf over de interactie? Probes: emotionele staat, emotionele reactie
Ik had daar niet echt een gevoel bij.
<i>Foto nummer: 152</i>
a. Wat deed u tijdens de interactie?
Niks, zien.
b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?
Sauna oprit
c. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen
Geen verwachting.
d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting
Niks.
e. Welk gevoel had u achteraf over de interactie? Probes: emotionele staat, emotionele reactie
Geen.
<i>Foto nummer: 154</i>
a. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?
Sauna parkeerplaats
b. Welk mechanisch of elektronisch apparaat was betrokken bij de interactie?
De auto
c. Was er een medewerker van de sauna betrokken bij de interactie?
Nee
d. Was er een andere saunabezoeker betrokken bij de interactie?
Nee, ik was alleen.
e. Wat deed u tijdens de interactie?
Autorijden

f. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen
Dat ik de auto kon parkeren.
g. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting
Dat de auto geparkeerd was.
h. Welk gevoel had u achteraf over de interactie? Probes: emotionele staat, emotionele reactie
Geen.
Foto nummer: 168
a. Wat deed u tijdens de interactie?
Door de deur lopen
b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen
Niks
c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting
Niks
Foto nummer: 112 en 34
a. Wat deed u tijdens de interactie?
Zeggen dat ik naar de sauna wilde tegen de medewerker achter de balie.
b. Kunt u de interactie omschrijven die plaatsvond tussen u en [bord, apparaat, medewerker, saunabezoeker]?
Een sleutel geven en mijn naam noteren in de computer.
c. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen
Dat ik een sleutel zou krijgen en toegang tot de sauna.
d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting
Beschouwde ik goed.
e. Welk gevoel had u achteraf over de interactie? Probes: emotionele staat, emotionele reactie
Dat het goed was gegaan. Tevreden.

<i>Foto nummer: 207</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Door de deur lopen
<i>b. Was er een medewerker van de sauna betrokken bij de interactie?</i>
Nee
<i>c. Was er een andere saunabezoeker betrokken bij de interactie?</i>
Nee
<i>d. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Niks
<i>e. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Niks
<i>f. Welk gevoel had u achteraf over de interactie? Probes: emotionele staat, emotionele reactie</i>
Niks
<i>Foto nummer:184</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Me omkleden en spullen in het kluisje leggen.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
In de tijdelijke kleedruimte.
<i>c. Was er een medewerker van de sauna betrokken bij de interactie?</i>
Nee
<i>d. Was er een andere saunabezoeker betrokken bij de interactie?</i>
Nee
<i>e. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Datzelfde.
<i>f. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat ik gedaan had wat ik moest doen.
<i>Foto nummer: 197</i>

<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Naar beneden lopen.
<i>b. Was er een andere saunabezoeker betrokken bij de interactie?</i>
Nee
<i>c. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Niks.
<i>d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Niks.
<i>e. Welk gevoel had u achteraf over de interactie? Probes: emotionele staat, emotionele reactie</i>
Ook niet.
<i>Foto nummer: 186</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Naar binnen lopen en bordje lezen.
<i>b. Was er een medewerker van de sauna betrokken bij de interactie?</i>
Nee.
<i>c. Was er een andere saunabezoeker betrokken bij de interactie?</i>
Nee.
<i>d. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Niks.
<i>Foto nummer: 204</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Douchen
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat ik kon douchen met warm water.
<i>c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat ik gedoucht had.

<i>d. Welk gevoel had u achteraf over de interactie? Probes: emotionele staat, emotionele reactie</i>
Niks
<i>Foto nummer: 78 en 80</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ik ging in het bubbelbad buiten.
<i>b. Was er een andere saunabezoeker betrokken bij de interactie?</i>
Ja
<i>c. Kunt u de interactie omschrijven die plaatsvond tussen u en [bord, apparaat, medewerker, saunabezoeker]?</i>
We waren samen aan het bubbelen.
<i>d. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat het lekker warm was. Dat ik kon bubbelen.
<i>e. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat we lekker gebubbeld hebben.
<i>Foto nummer: 91 en 139 en 109</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Naar de wc gaan.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Toilet bij het restaurant.
<i>c. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat ik even naar de wc kon.
<i>d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat het gelukt was.
<i>Foto nummer: 136</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ik heb daar even gekeken of ik de scrub kon doen. De boomschorspeeling
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Restaurant.

c. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen
Geen verwachtingen.
<i>Foto nummer:145</i>
a. Wat deed u tijdens de interactie?
Ik gebruikte de menukaart om iets uit te zoeken.
b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?
In het restaurant.
c. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen
Dat ik iets te eten kon vinden.
d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting
Dat er goeie dingen op staan. Genoeg keuze. Lekker dingen.
<i>Foto nummer:103</i>
a. Wat deed u tijdens de interactie?
We zijn naar buiten gegaan en hebben daar op het terras gezeten.
b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen
Relaxen, lekker weertje, lekker hangen op de bank.
<i>Foto nummer:112</i>
a. Wat deed u tijdens de interactie?
Eten bestellen.
b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?
Nog steeds op het terras.
c. Was er een medewerker van de sauna betrokken bij de interactie?
Ja
d. Was er een andere saunabezoeker betrokken bij de interactie?
Ja
e. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting
Vlot en vriendelijk.

<i>Foto nummer:106</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Op het terras zitten en eten.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Terras in sauna tuin onder de parasol.
<i>c. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat het goed zou zijn.
<i>d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat het goed was.
<i>Foto nummer: 202</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Met mijn voetjes in het voetenbad.
<i>b. Was er een andere saunabezoeker betrokken bij de interactie?</i>
Ja
<i>c. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat het lekker warm zou zijn.
<i>d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat het lekker warm was geweest.
<i>Foto nummer:65</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
In de sauna zitten.
<i>b. Was er een andere saunabezoeker betrokken bij de interactie?</i>
Ja
<i>c. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat het lekker ruikt en lekker warm was.
<i>d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat het lekker warm was geweest en lekker rook.

<i>Foto nummer:53</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
De zandloper omdraaien en opletten wanneer het tijd was om eruit te gaan.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
In de rozensauna
<i>Foto nummer:46</i>
<i>a. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat het koud was. Dat koud water op mijn lijf vinden mijn spieren niet zo lekker.
<i>b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat het koud was. Stoer he? Dat is heel wat voor mij. Dit trek ik net. Maar ik ga niet in het koude bad. Dat trek ik niet. Ik wil ook niet zo'n emmer over m'n kop. Dan krijg ik een hartverzakking volgens mij.
<i>Foto nummer:180</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Het overzicht bekijken of er nog een boomschorspeeling was die ik kon doen. Toen zag ik dat die al geweest was.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Restaurant.
<i>c. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat ik op het schema kon zien of er nog een boomschorspeeling was.
<i>d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Toen dacht ik dan ga ik even bij een medewerker checken waarom dat op een bepaalde tijd is. Vroeger was het gratis. Dan was het om 2 uur en dat kwam je daar om 10 voor 2 en dan stond er 10 man te wachten. Maar nu moet je ervoor betalen. Dus ik dacht ik ga zo'n bakkie ophalen en ik smeer me eigen in en breng het bakje weer terug. Maar ik wilde dus weten waarom dat niet kan.
<i>Foto nummer:61</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Rondlopen en afkoelen

<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Sauna tuin.
<i>c. Was er een andere saunabezoeker betrokken bij de interactie?</i>
Ja.
<i>d. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat ik kon afkoelen.
<i>e. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Het was nog wel lekker weer dus afkoelen ging niet heel hard.
<i>Foto nummer:142 en 146</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
We gingen daar zitten met een menukaart om wat te drinken te bestellen.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Restaurant/ relax ruimte.
<i>c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat er nog hetzelfde op de menukaart stond als de vorige keer. Ik denk dat het zomermenu anders was. Maar de basis is hetzelfde. Dat vind ik prima.
<i>Foto nummer:144</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Op het knopje drukken en toen kwam er een medewerker.
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat er iemand op kwam draven.
<i>c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat dat dus zo was.
<i>Foto nummer:112</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Drinken bestellen.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Restaurant/ relax ruimte

<i>c. Was er een medewerker van de sauna betrokken bij de interactie?</i>
Ja
<i>d. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Op een normale manier.
<i>e. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Nee, gewoon dat het netjes gaat.
<i>Foto nummer:112</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen heb ik hem geroepen en gezegd: Hé, waarom is die boomschorspeeling alleen op vaste tijden?
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Restaurant/ relax
<i>c. Kunt u de interactie omschrijven die plaatsvond tussen u en [bord, apparaat, medewerker, saunabezoeker]?</i>
Hij heeft me dat uitgelegd.
<i>d. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Verklaring waarom en kijken of dat het ook buiten die vaste tijden om zou kunnen.
<i>e. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat ging helemaal goed, hij kon me wel een bakkie geven zei die.
<i>Foto nummer: 72</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
In het Turks stoombad gaan.
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat het lekker nat was en warm.
<i>c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat het goed was.
<i>Foto nummer:90</i>

<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Handdoek opgehangen en boomschorsscrub aangenomen. En mijn bril neergelegd.
<i>Foto nummer:201</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Bril neerleggen.
<i>Foto nummer:86</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Het trappetje oplopen.
<i>Foto nummer:50 en 31</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
In het bubbelbad zitten en de bubbels aan doen. En met elkaar kletsen.
<i>b. Was er een andere saunabezoeker betrokken bij de interactie?</i>
Ja
<i>c. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat het lekker warm was. En dat we konden kletsen met elkaar. Even geen gezeur van puberende kinderen en zeurende mannen.
<i>d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat dat dus klopt.
<i>Foto nummer:120</i>
<i>a. Kunt u de interactie omschrijven die plaatsvond tussen u en [bord, apparaat, medewerker, saunabezoeker]?</i>
Een man pakte mijn handdoek en toen zei ik: Hee, die is volgens mij van mij. Stond hij te kijken naar zijn handdoek, echt zei hij? Toen hing hij hem maar weer terug.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
In het bubbelbad in de centrale hal.
<i>c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat liep goed af. We hebben niet hoeven slaan ofzo.
<i>Foto nummer:48</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Tussendoor op de klok kijken of het al tijd was om eruit te gaan.

<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
In het bubbelbad binnen.
<i>c. Was er een andere saunabezoeker betrokken bij de interactie?</i>
Ja
<i>d. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat ik de tijd kon zien.
<i>e. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
En dat kon ook, er zaten nog steeds batterijen in.
<i>f. Welk gevoel had u achteraf over de interactie? Probes: emotionele staat, emotionele reactie</i>
Dat het tijd werd om eruit te gaan.
<i>Foto nummer:203</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Douchen
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat er warm water uit zou komen. Dat hij het doet.
<i>c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
De douche is wel goed daar.
<i>Foto nummer:205</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Inzepen.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Onder de douche.
<i>c. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat er shampoo uit zou komen als ik daarop zou drukken.
<i>d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat het lukte.

<i>Foto nummer:208</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ik heb mijn spullen daaruit gepakt.
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat mijn spullen daar lagen.
<i>c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Ze lagen er nog. Ik had mijn tas niet in zo'n plastic zakje gedaan. Die heb ik ook helemaal niet zien hangen.
<i>Foto nummer:173</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ik was op weg naar de kleedruimtes. Er was een verbouwing. Je moet gewoon naar boven. Alleen als je trap oploopt dan heb je daar gelijk die kleedruimte. Nu moest je een deur verder door. Waar je naar de stilteruimtes gaat, heb je rechts de behandelruimtes en links de stilteruimte waar we toen op die bank hebben gelegen. En dan daarzo waar je op de bank legt, dus als je die deur inloopt zo dan heb aan die kant ook nog een deur en daar hebben ze nu de kluisjes staan. Dus maar je gaat gewoon door die deur en met de trap.
<i>Foto nummer:173 en 198</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Mijn spullen pakken uit mijn kluisje
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat mijn spullen er nog zouden staan.
<i>c. Welk gevoel had u achteraf over de interactie? Probes: emotionele staat, emotionele reactie</i>
Niks het is een gebruiksvoorwerp. Daar heb ik geen gevoelens bij. Ik weet hoe het daar is, je hebt gewoon een vakje en daar zet je je tas in. Je hebt dus geen hangertje, je moet het er gewoon in leggen.
<i>Foto nummer:2</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>

Ik had de verkeerde deurklink vast en wilde de verkeerde deur in. Ik moest ergens rechtsaf en ging een te vroeg. Nou ja, kan gebeuren. Het was tegen sluitingstijd natuurlijk. Ik was even afgeleid. Ik keek naar links en pakte rechts.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Relaxruimte boven.
<i>c. Was er een andere saunabezoeker betrokken bij de interactie?</i>
Ja
<i>d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat ik bijna bij iemand op de koffie ging. Ik weet ook niet waar die deur heen gaat. Maar het is privé, dus ik zei tegen Hanneke: Ik zat bijna bij de verkeerde op de koffie.
<i>Foto nummer:188</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Uhm, nou toen waren we naar beneden gegaan. Hadden we ons aangekleed en naar beneden gegaan en toen gingen we weer naar de receptie. Toen hadden we contact met de medewerker.
<i>Foto nummer:112</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen hadden we contact met een medewerker.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
In de hal aan de balie.
<i>c. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat we daar af gingen rekenen.
<i>d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat het goed ging.
<i>Foto nummer:101</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen kreeg ik eerst de bon en mocht ik even controleren of het klopte.
<i>b. Was er een medewerker van de sauna betrokken bij de interactie?</i>
Ja

c. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen
Ja niet zoveel, dat erop stond wat ik gebruikt had.
d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting
Dat het dus klopte.
<i>Foto nummer:179</i>
a. Wat deed u tijdens de interactie?
Toen ging ik pinnen en mocht ik naar huis.
<i>Foto nummer:151</i>
a. Wat deed u tijdens de interactie?
Toen reed ik weer de oprit af.
<i>D. Conclusie</i>
<i>13. Kunt u nog andere interacties bedenken die u was vergeten of waar ik niet naar gevraagd heb?</i>
Nee, nou ja, we hebben een aantal keren buiten gezeten maar weet ik veel wanneer precies.
<i>14. Heeft u nog iets toe te voegen?</i>
Nee het liep gewoon.

Table F3: Interview transcript Hanneke

<i>Name interviewee: Hanneke</i>
<i>Date interview: 28/6/2018</i>
<i>Time interview: 20.00 – 20.55</i>
<i>A. Vaststellen klantsegment.</i>
<i>1. Hoe vaak per jaar bezoekt u een sauna?</i>
Soms een keer per maand, soms een keer per twee maanden. Tien keer per jaar.
<i>2. Hoe vaak daarvan bezoekt u Anholts?</i>
Ik wissel, maar Anholts staat wel op 1. 80 om 20. Dus 80% van de tijd ga ik naar Anholts.
<i>3. Hoe lang duurt een bezoek gemiddeld?</i>

Dat wisselt nog wel eens. Soms ben ik er echt een hele dag. Dan neem ik een boekje mee en ga ik een boekje lezen bij de kachel. En soms gaan we alleen 's avonds. Meestal wel 2 dagdelen, soms wel 1. Als ik er een uur of 12 ben tot een uur of 8/ 9. Dus 8 uur.
4. <i>Wat is uw reden voor het bezoeken van een sauna?</i>
Relaxed. Ontspanning.
5. <i>Wat is uw leeftijd?</i>
45.
B. <i>Identificeren interacties en vaststellen tijdlijn</i>
6. <i>Wanneer heeft u dit specifieke bezoek gepland?</i>
Even heel goed nadenken. Het was een beetje lastig om een datum te prikken met je moeder. Twee dagen van tevoren zo'n beetje. Toen hadden we de datum. In eerste instantie kon ik niet, toen kon je moeder niet. Twee dagen van tevoren wisten we pas dat het de woensdag werd.
7. <i>Op welke datum vond het bezoek plaats?</i>
25 juni.
8. <i>Hoe laat bent u aangekomen in Anholts?</i>
Ik was er om 5 uur zoals afgesproken. De reden dat we er ook heen geen was dat er een aanbieding was en die ging om 5 uur in.
9. <i>Hoe laat bent u vertrokken?</i>
Kwart voor 11 zo'n beetje. We ging er rond kwart over 10 uit, dus jawel zo'n beetje.
10. <i>Kijkt u alstublieft naar deze foto's en identificeer de interacties die u heeft ervaren voor, tijdens en na uw meest recente bezoek.</i>
- Foto 120: Oh ja, toen wilde iemand je moeders handdoek pakken. Ik was onder water. Ik dacht: Wat zit je moeder nou te praten? - Foto 135: Schilderijen let ik nooit zo op. - Foto 2: Oh ja, die deur wilde je moeder in gaan. Doordat nu die verbouwing is, ben je toch gedesoriënteerd. Dus ik zei al: Nog behoefte aan een massage? - Foto 24: Dit ken ik helemaal niet. <i>Dit is in een behandelruimte.</i> Oh ja, dat verklaart het, daar kom ik nooit. - Foto 156: Daar verbaasde ik me over, over dat bordje. - Foto 33: Dit heb ik nog nooit gezien

- Foto 136: Oh ja, dat was je moeder. Ik stond er wel bij dat ze met die boomschors aan de gang ging. Dat is niet mijn ding. - Foto 180: Ik heb geen idee. <i>Dat is het schema, wanneer de aufguss is en andere dingen.</i>				
a. <i>Heeft u andere interacties gehad met de sauna die u niet op de foto's kunt vinden?</i>				
Nee				
b. <i>Kunt u de foto's neerleggen in chronologische volgorde van uw bezoek?</i>				
1. 152	2. 154	3. 168	4. 170	5. 189
6. 112	7. 34	8. 207	9. 192	10. 184
11. 197	12. 95	13. 186	14. 204	15. 185
16. 45	17. 78	18. 80	19. 145	20. 103
21. 106	22. 104	23. 202	24. 65	25. 53
26. 61	27. 142	28. 146	29. 72	30. 90
31. 86	32. 120	33. 50	34. 31	35. 120
36. 48	37. 47	38. 205	39. 208	40. 206
41. 173	42. 198	43. 2	44. 181	45. 188
46. 101	47. 179	48. 151		
C. <i>Interacties, verwachtingen en evaluatie</i>				
Foto nummer: 152				
a. <i>Wat deed u tijdens de interactie?</i>				
Ik lette op waar het bord was en toen ik het zag wist ik dat moest afslaan.				
b. <i>Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>				
Bij de oprit.				
c. <i>Welk mechanisch of elektronisch apparaat was betrokken bij de interactie?</i>				
Auto.				
d. <i>Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>				
Joepie, ik ben er. Lekker, zin in.				
Foto nummer: 154				

<i>e. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Daar reed ik op
<i>f. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik hoopte dat ik ergens in de schaduw kon staan. En ook dat ik achteruit kon inparkeren. En dat kon allemaal. Dus positieve verwachting. En positief ervaren.
<i>Foto nummer:168</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ik liep naar binnen.
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik ken het eigenlijk al. Het is meer van wie zit er achter de receptie? Omdat je het er kent en de medewerkers kent. Dus wie checkt me in?
<i>c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Afwachting van wie er zou zitten.
<i>Foto nummer:170</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Gezien, maar voorbijgelopen. Niet gelezen.
<i>Foto nummer:189</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Daar heb ik ingecheckt.
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Eigenlijk niets. Ja, nee, prima. Herkenning. Dus ja, de verwachting die ik had kwam uit zeg maar. Geen verrassingen.
<i>Foto nummer:112</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Inchecken bij een medewerker. Dat is volgens mij wel 1 zeg maar. Het personeel dat er werkt. Toevallig was er gisteren iemand voor het laatst na 19 jaar.
<i>Foto nummer:34</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>

Ik kreeg de kluisleutel. Dat was dus wel een verrassing, want de kastjes waren verhuisd in verband met een verbouwing. Dat had een ander effect als wat ik verwacht had. Maar dat hadden ze wel gezegd bij de receptie. Ik moest dus even een stukje doorlopen.
<i>Foto nummer:207</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ik heb me dus eerst even omgekleed en daarna ben ik naar het toilet geweest. Dus ik liep door de deur naar de kleedruimte. Ik heb het bordje gelezen wat erop hangt. Maar die ken ik al. Het is bekend.
<i>Foto nummer:192</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ik was vooraf nog even naar het toilet geweest.
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat het schoon was.
<i>c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat was ook zo.
<i>Foto nummer:184</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, ik ging naar de kluisjes. En dat was dus even anders omdat die verhuisd waren. Dat was dus even zoeken, of zoeken, nou ja. Dat was dus even anders dan verwacht.
<i>b. Welk gevoel had u achteraf over de interactie? Probes: emotionele staat, emotionele reactie</i>
Ja, ik was wel verrast.
<i>Foto nummer:197</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen ging ik naar beneden. Daar heb ik het bordje niet bij gebruikt, dat wist ik.
<i>Foto nummer:95</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>

Ik heb boekjes gepakt, omdat ik wist dat je moeder later zou komen. Dus ik dacht ik ga niet eerst in de sauna, dan ben ik al warm. Dus boekje gepakt, bedje gepakt. Toen ben ik gaan douchen en toen ben ik een boekje gaan lezen.
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik verwachtte dat ik daar boekjes kon vinden. Maar dat is wel altijd een verrassing want soms is het heel druk en dan zijn de boekjes weg. Maar dat was nu niet zo.
<i>Foto nummer:186</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
De deur naar de sauna's. Daar ging ik door.
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Dat ik daar naar de sauna's ging.
<i>c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Daar zat achter wat ik verwacht had.
<i>Foto nummer:204</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen ging ik douchen.
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Hetzelfde als tijd eigenlijk. Een warme douche vind ik heel belangrijk, want ik hou niet van kou. Maar dat was zo, dus dat ging allemaal goed.
<i>Foto nummer:185</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, daar heb ik mijn ochtendjas aan opgehangen. Klaar. Ja, hij bleef hangen dus mijn verwachting kwam uit.
<i>Foto nummer:45</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja die kijk ik altijd als ik in de sauna ben. Staan soms aanbiedingen op of het menu of het weer voor de komende dagen. Dus daar kijk ik altijd eventjes op.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Centrale hal

<i>c. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ja, er stond nu dus op dat die Hermien voor het laatst was. Dat vond ik wel bijzonder. Ik denk als het mijn laatste dag was geweest zou dat niet op het tv-scherm hoeven staan hoor. Met foto en al, nou bedankt hoor. Daar hou ik helemaal niet van. Maar ik kijk altijd eventjes. Het verbaasde me dus dat de medewerker die afscheid nam op het scherm tevoorschijn kwam.
<i>Foto nummer: 78 en 80</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, het bubbelbad buiten. Dat is mijn favoriete bad. Als je me kwijt bent, zit ik daar 9 van 10 keer. Daar hou ik het ook het langste in uit. Vind ik lekker. Vind het met bubbels lekker, vind het zonder bubbels lekker. Ik vind wel dat als de bubbels aan staan dat het heel veel lawaai geeft. Maar dat is overal. Dat hoor kennelijk bij een bubbelbad, dat dat dan lawaai maakt. Maar ik vind het een heerlijk bad.
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Hij moet lekker warm zijn. Nee, we hebben een keer meegemaakt dat hij niet warm was. Er zat toevallig een oude eigenaar in het bad. En daar hebben we tegen gezegd: Nou, hij is fris. En toen bleek er dus ergens een storing ofzo te zijn. Dat merk ik meteen hoor.
<i>Foto nummer: 145</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
De menukaart, ik ben eigenlijk een moeilijke vleeseter. Ik vind weinig variatie omdat ik heel veel niet lekker vind. Het is of biefstuk of oester. Ik hou niet van vis. Uiteindelijk komt het erop neer dat je kunt kiezen tussen de hamburger of de kipsaté. Want een maaltijdsalade heb ik niet genoeg aan, het moet wel echt een maaltijd zijn. Maar ja, ik vind de keuze voor mij persoonlijk weinig omdat ik heel veel dingen niet lekker vind. Er is wel een groentetaart, die vind ik wel heel erg lekker. Maar ja, daar zit weer geitenkaas doorheen. En daar hou ik niet van.
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ja dat is altijd. Het zal tegenvallen. Nou ja, ik stel me altijd in op het sateetje en dan kan het alleen maar meevallen. De maandkaart is ook niet echt wat. Ja, ik hou daar

gewoon niet van ik vind het een beetje bijzonder. Een varkensoester, en ik hou niet van biefstuk en ik hou niet van vis. Dus nee, weinig. Maar dat ligt ook aan mij.
<i>Foto nummer:103 en 106</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
We gingen naar buiten. En daar hebben we gezeten om te eten.
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ja, ik ken het terras al zo goed. Het was gewoon goed, net als altijd. Dat ik lekker kon zitten en de zon scheen. Dus dat was wel lekker. Maar ik moet niet in de zon hoor. Ik moet in de schaduw. Dus ik verwachtte wel dat er schaduw was. En ook bewust onder de parasol. Want ik verbrand zo snel. Daarom heb ik ook vaak mijn ochtendjas aan. Omdat ik zo gauw verbrand in de zon.
<i>Foto nummer:104</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja we gingen naar het Turks stoombad. Daar zijn we na het eten meteen heen geweest.
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
De verwachting was goed. Het is een lekkere sauna. Was prima. Daarna heb ik nog wel even afgekoeld natuurlijk. In de buitenlucht in een stoel.
<i>Foto nummer:202</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja we gingen in het voetenbad. Dat doe ik normaal nooit. Maar dat deed je moeder, dus ik dacht dan doe ik het ook maar. Daar hebben we even gezeten, voordat we volgende sauna in gingen. Maar ja, dat doe ik normaal nooit. Dus ik had er geen verwachtingen bij. Ik wist niet eens of het warm water was of koud water was. Maar het was warm water. En daar hoe ik van dus dat was lekker.
<i>Foto nummer:65</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Dit is dan in de rozensauna. Die moet je al in de gaten houden, want het is een loeihete sauna. Daarom gebruik ik de zandloper. Maar vaak ben ik er al uit voor de tijd om is. Verder geen op- of aanmerkingen.
<i>b. Was er een andere saunabezoeker betrokken bij de interactie?</i>

Ja
<i>Foto nummer:61</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja toen hebben we afgekoeld denk ik. In de buitenlucht, lekker. Die rozensauna is erg heet dus ja.
<i>Foto nummer:142</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen gingen we even wat drinken dus. Zitten, drinken bestellen. We hadden een coupe jus geloof ik. Jus met slagroom en ijs in een. Dat doe ik eigenlijk nooit, maar het was wel hartstikke lekker en gezellig en leuk. Als je met iemand anders gaat doe je toch weer andere dingen.
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
De kachel was uit, omdat het ook zomer was, dus dat snap ik wel. Maar ik vind het wel heel leuk als hij brandt, de haard. Ja, vind ik heel leuk. Daar hecht ik dan wel weer waarde aan.
<i>Foto nummer:146 en 144</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, we gingen eerst zitten, met de menukaart. En toen hebben we gebeld, dat doe ik echt nooit. Meestal loopt een van ons evenaar de bar. Maar je moeder die deed het al. Dus ja, ik weet het, je wordt daar wel verwend. Dat hoort er een beetje bij. Maar ik zit niet zo in elkaar. Dat je bediend wilt worden. Meestal loopt er wel iemand voorbij en dan trek je haar even aan de jas of je loopt even naar de bar. Ik weet dat ervoor is, maar ik had niet de intentie omdat dat knopje te gebruiken. Dus ik voelde me wel opgelaten.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Restaurant
<i>Foto nummer:72</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, toen gingen we dus in het Turkse stoombad. Want [naam] kreeg zo'n opwelling, die zag ergens dat er boomschorscrub te koop was. En dat vindt ze helemaal lekker. Dus die wilde dat wel, dus heeft ze toestemming gevraagd en zo'n bakje gehaald. Nou, ik had mijn handen gedaan en toen had ik wel weer genoeg gehad. Want ik

hou niet van scrub. Wat ben ik eigenlijk moeilijk. Ik hou niet van dat korrelige. We gingen dus voor de tweede keer in het Turks stoombad omdat je moeder daar wilde scrubben.
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik wist niet wat ik moest verwachten van het scrub gebeuren. Ik vond het wel bijzonder. Ik vond het leuk dat je moeder ervan genoot, maar ik vind het niks. Niet mijn ding.
<i>Foto nummer:90</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja ik heb mijn handdoek opgehangen.
<i>Foto nummer:86</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Het trappetje oplopen in het Turks stoombad. Dat vind ik vaak wel heel donker. Dat hoort bij het stomen natuurlijk. Slecht zicht. En dat hoort bij het stomen natuurlijk. Maar moeilijk om naar binnen te gaan en glad om eraf te gaan. Of glad, voorzichtig afstappen. Dat is wel belangrijk. Als je valt, maak je een knal. Als het tegen zit, val je door de deur heen.
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Voorzichtig, rustig aan doen.
<i>Foto nummer:50 en 31</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
We zijn naar binnen gelopen, toen hebben we even overlegd, wat gaan doen. Toen waren we weer een beetje afgekoeld en toen hebben we dus besloten: We gaan in het bubbelbad. Wat wil je moeder, wat wil ik? Waar heb je behoefte aan? Kan je het aan om nog een hete sauna in te gaan? Wat wil je? Toen kwamen we eigenlijk al gauw op het bubbelbad uit. Ik zou niet meer weten hoe of wat maar dat waren we wel met elkaar eens.
<i>b. Wat verwachtte u van tevoren van deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee van wat u zou doen of ontvangen</i>
Bubbelbad binnen, ja. Hoe heet ben je zelf nog? Hoe lang hou je het erin vol? Omdat we net uit het Turks stoombad kwamen. Maar dat viel heel erg mee. Dus de

verwachting is dat ik het er langer in uithield dan ik verwacht had. En we hebben de bubbels aan gezet.
<i>Foto nummer:48</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen begon [naam] over dat we naar huis moesten. Maar ik had het eigenlijk nog wel heel erg naar mijn zin. Maar het was ook tijd. De sauna ging bijna dicht. Dus we moesten wel.
<i>b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Jammer, ik wil nog even blijven. Maar het was ook kwart over 10 ofzo.
<i>Foto nummer:47</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, dit is dus je uitzicht vanuit het bubbelbad. Ja, dan lees je dat.
<i>b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Dat doet me dan heel erg aan het Oerol denken. Dus dat vind ik wel heel mooi om te lezen.
<i>Foto nummer:205</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen gingen we douchen. Van allebei gebruik gemaakt. Zowel de shampoo als de douchegel. Lekker. Zoals verwacht. Er zaten geen harde korreltjes in.
<i>Foto nummer:208</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Daar heb ik mijn spullen weg gepakt, na de douche. Alles lag er nog. Ik heb niet zoveel daar liggen. Prima, goed.
<i>Foto nummer:206</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Die heb ik dus wel zien hangen, maar niet gebruikt. Want ik hou niet van scrub. Klaar. Punt.
<i>Foto nummer:173</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen gingen we dus naar huis. Of althans, aankleden. Dus weer even oriënteren omdat de kastjes verhuisd waren. Maar nou ja, kastje weer gevonden.

<i>Foto nummer:198</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
De trap, ja, die zijn we toen omhooggegaan. Want we moesten eerst de sleutel bij de bar halen. Nou ja, dan is het even, oh ja, we moeten nog even een stukje doorlopen want de kastjes zijn verhuisd. Dus daar kijk je dan even raar tegenaan. Ik was niet helemaal de kluts kwijt, maar ik dacht wel: Oh ja, even doorlopen.
<i>Foto nummer:2</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, dit was dus de interactie die je moeder met die deur had. Dus vond ik wel humor. We moesten nog eentje verder. Toen kwam er nog iemand van het personeel aan. Die zei: Wilde u nog iets hebben? Dus we zeiden: Nee, oh oh oh. Dus we moesten nog even een deurtje verder. Maar dat was dus wel grappig.
<i>b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Het was een leuke medewerker, dus was even gezellig en prima.
<i>Foto nummer:181</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja die heb ik niet gebruikt. Maar ze vielen me heel erg op omdat ik die in mijn werk gebruik. Ik werk natuurlijk in de zorg. Dus ik dacht: Wat goed dat ze die hebben. Volgens mij zijn ze er nog niet zo lang. Of wel, maar toevallig zag ik ze gisteren voor het eerst. Ik heb het nog nooit eerder gezien. Ik had ze niet nodig hoor, ik had mijn slippers aan. Maar omdat ik ze in mijn werk wel gebruik, dacht ik hé, wat goed, wat grappig, wat bijzonder.
<i>Foto nummer:188 en 101</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, daar moesten we betalen. We kregen eerst de bon, moesten we even controleren of hij wel klopte. Dat doen ze altijd. En het klopte. Ja, ik vind het wel altijd heel prijzig. Het is gewoon heel prijzig, de sauna. Ook je hapjes en je drankjes. En dan ben je niet zo lang geweest. Je hebt toch wat gegeten, gedronken en gedronken. En je entree, en dan hadden we nu nog geluk dat het een aanbieding was. Anders ga ik met een stempelkaart naar binnen. Maar het was toch nog iets van 30 euro ofzo. Dus toen dacht ik wel even van uuhh.
<i>Foto nummer:179</i>

<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja toen moest ik even pinnen. Dat ging ook allemaal naar behoren. Het stond er nog op.
<i>Foto nummer:151</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Oh ja, toen ben ik weg gereden. Het was alleen al donker toen wij weg gingen. Het was al kwart voor 11. Maar ik kon het wel vinden. Ik weet eigenlijk niet of het wel verlicht is, maar het was heel makkelijk. Ik heb er geen moeite mee.
<i>D. Conclusie</i>
<i>11. Kunt u nog andere interacties bedenken die u was vergeten of waar ik niet naar gevraagd heb?</i>
Nee, volgens mij niet zo 1,2,3. Er schiet me niets te binnen.

Table F4: Interview transcript Hans

<i>Name interviewee: Hans</i>
<i>Date interview: 30/6/2018</i>
<i>Time interview: 14.00 – 14.40</i>
<i>A. Vaststellen klantsegment.</i>
<i>1. Hoe vaak per jaar bezoekt u een sauna?</i>
Elke week 2 keer dus dat is 100 keer.
<i>2. Hoe vaak daarvan bezoekt u Anholts?</i>
Ja, ik bezoek ook wel eens andere. In Oldenzaal, Saré. Saré is 1 keer in het halve jaar. De rest is Anholts.
<i>3. Hoe lang duurt een bezoek gemiddeld?</i>
Nou twee uur, nou ja twee met... Nee, lager. Vier uur. Vier uur.
<i>4. Wat is uw reden voor het bezoeken van een sauna?</i>
Het is gewoon rustgevend en gezond.
<i>5. Wat is uw leeftijd?</i>
57
<i>B. Identificeren interacties en vaststellen tijdlijn</i>
<i>6. Wanneer heeft u dit specifieke bezoek gepland?</i>
De week ervoor.

7. <i>Op welke datum vond het bezoek plaats?</i>					
Afgelopen donderdag, 28 juni.					
8. <i>Hoe laat bent u aangekomen in Anholts?</i>					
Om 4 uur.					
9. <i>Hoe laat bent u vertrokken?</i>					
8 uur.					
10. <i>Kijkt u alstublieft naar deze foto's en identificeer de interacties die u heeft ervaren voor, tijdens en na uw meest recente bezoek.</i>					
a. <i>Heeft u andere interacties gehad met de sauna die u niet op de foto's kunt vinden? Probes: voorbereiding op bezoek, licht, kleuren, muziek en arOukje's tijdens bezoek</i>					
b. <i>Kunt u de foto's neerleggen in chronologische volgorde van uw bezoek?</i>					
1. 151	2. 154	3. 168	4. 112	5. 34	
6. 198	7. 204	8. 203	9. 80	10. 78	
11. 191	12. 139	13. 104	14. 72	15. 86	
16. 31	17. 50	18. 76	19. 95	20. 6	
21. 194	22. 121	23. 142	24. 36	25. 120	
26. 205	27. 206	28. 204	29. 203	30. 26	
31. 197	32. 188	33. 34	34. 176	35. 155	
C. <i>Interacties, verwachtingen en evaluatie</i>					
Foto nummer: 151					
c. <i>Kunt u de interactie omschrijven die plaatsvond tussen u en [bord, apparaat, medewerker, saunabezoeker]?</i>					
Ik reed de oprit op en ik rij altijd naar achteren en dan zet ik de auto neer.					
d. <i>Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>					
Ja. Ik kijk altijd hoeveel mensen er zijn, hoeveel auto's er staan. En daardoor kan ik bedenken hoe druk het is. Ik verwacht ook wel dat ik een parkeerplek kan vinden. Ja. Ja... Ik heb een paar keer hiervoor moeten parkeren. Hier aan de buitenkant. Was mijn plek vol.					
Foto nummer: 168					
Dan kijk ik naar het bord met de aanbiedingen voor de gasten.					

<i>En met welke verwachting kijkt u daar dan naar?</i> Dan kijk ik even wat andere mensen moeten betalen, wat ik niet hoeft te betalen. Ik kan het hele jaar onbeperkt naar de sauna. Haha, nee. Ik kijk toch wel automatisch.
<i>Foto nummer: 34</i>
Ja. Je krijgt de sleutel en je wordt welkom geheten. Je krijgt een kastnummer althans als de sleutel van de behandelruimte en je gaat naar boven of naar de kastruimte beneden. <i>En heeft u daar bepaalde verwachtingen bij?</i> Nee. Sommigen willen graag de sleutel beneden en sommige willen... Ja. Je krijgt de sleutel die... Ja je krijgt de sleutel en je gaat gewoon naar boven. Ze zijn altijd vriendelijk. En ze kennen mij. Ik verwacht de sleutel te krijgen en een kastje, boven of beneden, geen voorkeur.
<i>Foto nummer: 198</i>
De trap naar boven. <i>Heeft u daar iets over te zeggen? Verwachtingen?</i> Nee. Ja... Dat je halverwege even stopt voor de tegenliggers.
<i>Foto nummer: 204</i>
Nou, dan ga je douchen. <i>Welke verwachtingen heeft u bij de douche?</i> Dat het niet te koud is. Lekkere temperatuur lekker douchen en dan naar de ruimtes. De temperatuur, die was goed. Want er waren al een paar, er stonden meer dus dan draait het al. Ik heb wel een paar keer gehad dat de douche koud was. Niet dit jaar hoor. Er was iets mis met da kachel ofzo. Heb ik thuis ook wel eens.
<i>Foto nummer: 203</i>
Ik dacht dat ik hem aan kon doen. Dat lukt ook altijd.
<i>Foto nummer: 80</i>
Ja, even in het bubbelbad. Dan druk je op die knop en dan lekker kletsen met de mensen die erin zitten. En dat gaat prima.
<i>Foto nummer: 78</i>
Ja, daar druk je dan op. Sommige die drukken zo hard. Dat hoeft niet. Gewoon zachtjes. Maar het werkt wel.
<i>Foto nummer: 191</i>
Het toilet moet gewoon schoon zijn. En het is schoon.

<i>Foto nummer: 139</i>
Ja... Dat moet ook netjes, schoon zijn. Het is netjes.
<i>Foto nummer: 104</i>
Ja dan ga ik naar het Turkse stoombad. Links. Ook heerlijk gezond, even lekker zweten. <i>En welke verwachtingen heeft u daarbij?</i> 60 °C, en even helemaal, ja... over je hele lichaam even lekker helemaal afspoelen en dan helemaal perfect. Oh ja, op het bordje staat 50 graden. Ik meende dat het 60 was. Maar dat bordje lees ik nooit meer. Maar afgelopen donderdag was het stoombad wel naar verwachting.
<i>Foto nummer: 86</i>
Ik ga meestal het trappetje op en af. Geen op- of aanmerkingen.
<i>Foto nummer: 31 en 50</i>
Ja, ook lekker. Slippers neer zetten, naar binnen, en dan hier in het hoekje zitten. Knopje drukken. <i>En welke verwachting heeft u van het bubbelbad?</i> Ook lekker. Even lekker de benen strekken tegen de metalen stang. Even kracht zetten. Ja... en spieroefeningen. Qua temperatuur en geluid verder perfect. En de knop deed het.
<i>Foto nummer: 76</i>
Het zwembad. Even een paar baantjes trekken. <i>Welke verwachtingen heeft u bij het zwembad?</i> Dat het niet te koud is. En het was ook goed. Het heeft nou een perfecte temperatuur nu. Het is verschrikkelijk warm in Nederland nu in vergelijking met andere jaren. Ja, dat ging goed.
<i>Foto nummer: 95</i>
Even een boekje lezen. Dan ga je even naar binnen en even een kop koffie. <i>En welke verwachting heeft u van de tijdschriften die er liggen?</i> Als het druk is zijn de meeste weg dus dan pak je een krantje en anders moet je een blaadje nemen wat onder ligt Huis en Tuin of... Ja. Meestal pak ik de Panorama of soms de Donald Duck als er niks anders ligt.
<i>Foto nummer: 6 en 194</i>

Ja, met de trap naar boven en dan op de weegschaal. Daar kom ik langs. <i>Welke verwachtingen heeft u van de weegschaal?</i> Dat hij niet boven het gewicht komt van de vorige keer.
<i>Foto nummer: 121</i>
Nou, dan luister je muziek even overal tussendoor. Ja, lekker. <i>Welke verwachtingen heeft u van de muziek?</i> Ja, ik vind de muziek eigenlijk een beetje te soft. Eerst had ik een eigen radio waar je dan het nieuws op kon zetten, en dat heb je hier niet. <i>Vond u het dan te soft qua muziekstijl of qua volume?</i> Ja. Qua stijl. De muziekkeuzes hebben niet mijn voorkeur.
<i>Foto nummer: 142 en 120</i>
Ja, even lekker een krantje lezen en mijn kopje koffie opdrinken. <i>En welke verwachting heeft u dan van de zitplek hier?</i> Ja, goeie stoelen. Bakje koffie bijdoen en dan een krant erbij. Lekker relaxen, en dat gaat goed. En ook interactie met andere gasten. Met een kweker, die kweekt bomen en die is tuinier en dat hij slecht personeel kon krijgen. Die jeugd wil niet meer gaten spitten. Jammer.
<i>Foto nummer: 36</i>
Aan de bar heb ik ook gezeten samen met een man. Hij was een leraar bij de gemeente. Nou ja... gemeente... bij school leraren begeleiden. Leuk gesprek gehad. <i>Is dat dan ook een verwachting die u heeft van aan de bar zitten?</i> Zo socializen. Ja, de ene keer met personeel en de andere keer met iemand die er zit
<i>Foto nummer: 26</i>
Ik moest de tijd in de gaten houden want ik heb nog een baan dus ik moest op tijd weg.
<i>Foto nummer: 197</i>
De trap naar beneden. De trap loopt goed, niet te stijl, niet te... ja.
<i>Foto nummer: 188</i>
Dan kom je bij de receptie. Dan lever je de sleutel in. Voor die tijd had ik ook nog gedoucht. Nadat ik op de klok keek.
<i>Foto nummer: 205</i>
De zeep.

Ja, heeft u daar verwachtingen bij?
Nee. Ja, gewoon zeep en shampoo. Dat het er is, dat vind ik al heel wat.
Foto nummer: 206
De scrub. Ja, gewoon even de armen.
Heeft u daar verwachtingen bij?
Nee.
Foto nummer: 176 en 155
Een pepermuntje. En dan kom je langs de duurzame energie.
Wat denkt u dan?
Ja, goed bezig.
Verwacht u het ook dat ze dat doen?
Het is een extra. Het heeft echt heel lang geduurd dat ze het geregeld hadden. Het heeft een paar weken geduurd.
<i>D. Conclusie</i>
<i>11. Kunt u nog andere interacties bedenken die u was vergeten of waar ik niet naar gevraagd heb?</i>
Nee.
<i>12. Heeft u nog iets toe te voegen?</i>
Nee, gewoon. Perfect. Lekker gezond en dichtbij.

Table F5: Interview transcript Aafke

Name interviewee: Aafke
Date interview: 5/7/2018
Time interview: 14.00 – 15.30
<i>A. Vaststellen klantsegment.</i>
<i>1. Hoe vaak per jaar bezoekt u een sauna?</i>
Een keer per maand, dus 12 keer per jaar.
<i>2. Hoe vaak daarvan bezoekt u Anholts?</i>
50% of meer.
<i>3. Hoe lang duurt een bezoek gemiddeld?</i>
Vaak wel een hele dag. Iets later dan opening, iets eerder dan sluiting. Zeg maar van 11 tot 8 ongeveer. Dus zo'n 9 uur.

4. <i>Wat is uw reden voor het bezoeken van een sauna?</i>					
Gezellig, ontspanning, tijd voor jezelf, contacten onderhouden. Sociaal.					
5. <i>Wat is uw leeftijd?</i>					
66.					
B. <i>Identificeren interacties en vaststellen tijdlijn</i>					
6. <i>Wanneer heeft u dit specifieke bezoek gepland?</i>					
Vorige week dinsdag.					
7. <i>Op welke datum vond het bezoek plaats?</i>					
Afgelopen vrijdag, 29 juni.					
8. <i>Hoe laat bent u aangekomen in Anholts?</i>					
Rond 11 uur.					
9. <i>Hoe laat bent u vertrokken?</i>					
Rond 8 uur.					
10. <i>Kijkt u alstublieft naar deze foto's en identificeer de interacties die u heeft ervaren voor, tijdens en na uw meest recente bezoek.</i>					
a. <i>Heeft u andere interacties gehad met de sauna die u niet op de foto's kunt vinden? Probes: voorbereiding op bezoek, licht, kleuren, muziek en arOukje's tijdens bezoek</i>					
Ja, het terras achter het zwembad. En ook de emmers met water voor de opgieting. En ik heb voor mijn bezoek telefonisch contact gehad.					
b. <i>Kunt u de foto's neerleggen in chronologische volgorde van uw bezoek?</i>					
1. 118	2. 112	3. 154	4. 157	5. 189	
6. 112	7. 34	8. 198	9. 2	10.15	
11.10	12.185	13.208	14.206	15.204	
16.205	17.203	18.180	19.84	20.192	
21.88	22.97	23.63	24.62	25.53	
26.84	27.74	28.65	29.61	30.102	
31.76	32.94	33.146	34.145	35.144	
36.139	37.44	38.112	39.63	40.61	
41.102	42.Eten	43.104	44.72	45.60	
46.58	47.55	48.101	49.112	50.171	

51.164	52.176	53.151		
<i>C. Interacties, verwachtingen en evaluatie</i>				
<i>Foto nummer:118</i>				
<i>e. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>				
Thuis				
<i>f. Welke virtuele omgeving heeft u gebruikt voor deze interactie?</i>				
E-mail				
<i>g. Welk mechanisch of elektronisch apparaat was betrokken bij de interactie?</i>				
Telefoon of computer, weet ik niet meer.				
<i>h. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>				
Ik krijg altijd e-mails van Anholts. Ik kijk altijd naar de aanbiedingen wat er is. We spreken niet af op basis van de aanbiedingen, maar als we eraan toe zijn en kijken dan welke aanbieding er is.				
<i>i. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>				
Geen gedachten of gevoelens. Ik had ook nog niet de intentie om er iets mee te doen.				
<i>Foto nummer:112 en 115</i>				
<i>c. Wat deed u tijdens de interactie?</i>				
Ik heb een medewerker gesproken. Het contact verliep goed, klantvriendelijk. Ik belde om een informatie te vragen en te reserveren. Het ging om de maandaanbieding. Mijn vraag was of de driebadenkaart persoonsgebonden was. Dat was niet zo. En gevraagd als we om 11 kwamen of we dan ook mochten reserveren.				
<i>d. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>				
Thuis				
<i>e. Welk mechanisch of elektronisch apparaat was betrokken bij de interactie?</i>				
Telefoon				
<i>f. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>				

Ik had geen gedachten of verwachtingen. Ik bel wel vaker dus eigenlijk is dat altijd goed.
<i>g. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Nee, niks. Dat ik netjes te woord gestaan ben en dat ook als het aanbiedingen zijn dat ze klantvriendelijk zijn.
<i>Foto nummer:154</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ik ging daar parkeren.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Sauna: Parkeerplaats
<i>c. Was er een andere saunabezoeker betrokken bij de interactie?</i>
Nee, alleen.
<i>d. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Nee, ik had geen gedachtes.
<i>e. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Nee, niks. Ja, er was plek zat. Daar was ik wel tevreden over.
<i>Foto nummer:157</i>
<i>c. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Het viel me op dat je ook met elektrische auto kunt parkeren daar. Mooie aanvulling.
<i>Foto nummer:189 en 112</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ik ben daar naar binnen gegaan en heb een medewerker gesproken.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Sauna: Entree
<i>c. Kunt u de interactie omschrijven die plaatsvond tussen u en [bord, apparaat, medewerker, saunabezoeker]?</i>
Het contact was open spontaan. Een medewerker was met een echtpaar bezig. Maar ik werd netjes door iemand anders geholpen. Ik hoefde niet te wachten.
<i>d. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>

Op zich zijn ze altijd klantvriendelijk daar, maar ik vind het ook niet erg om te moeten wachten. Maar ik werd snel geholpen, dus dat was wel een pluspunt. Daarom was ik wel plezierig verrast.
<i>Foto nummer:34</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ik heb de sleutel gekregen.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Sauna: entree
<i>c. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Daar had ik verder geen gedachtes of gevoelens over.
<i>Foto nummer:198</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, we zijn daardoor naar boven gelopen. De kleedruimte werd gerenoveerd. Maar dat werd netjes aangegeven. Dus we zijn door gelopen.
<i>b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Ja, die verbouwing werd tijd, want het zag er niet uit.
<i>Foto nummer:2</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, ik wilde daar de verkeerde deur in lopen. Maar hij ging niet open, dus dat ging verder goed. Ik was niet gedesoriënteerd, ik weet niet waarom. Maar hij zat netjes op slot.
<i>Foto nummer:15</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Daar gingen we ons omkleden. Het was netjes, keuring opgeruimd. Even dingen op elkaar gestapeld. Niet storend, maar prima tijdelijk iets.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Van tevoren had ik daar geen verwachtingen bij omdat ik dat niet wist.
<i>Foto nummer:10</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, dat stond op de muur in die ruimte. Dat vond ik wel mooi.

<i>b. Welk gevoel had u achteraf over de interactie? Probes: emotionele staat, emotionele reactie</i>
Ik denk als je daar voor je rust zit en je kunt je gedachten niet altijd ontspannen, dat het wel fijn leest en dan je daar wel rustiger van zal worden. Maar dat is een aanname.
<i>Foto nummer:185</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Dat zag ik daar, dat is misschien het volgende wat opgeknapt wordt, is wat ik dacht.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Die hangen beneden bij de doucheruimte. En die zijn wel aan een schoonmaakbeurt toe.
<i>Foto nummer:208</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Daar hebben we onze spulletjes netjes in gedaan.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Nee, herkenbaar. Ik wist dat er was.
<i>Foto nummer:206</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja dat vind ik altijd heerlijk, dat dat er is.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Van tevoren wist ik al dat het er zou zijn. En ik zie altijd verschillende kleuren. Misschien is het wel leuk om te schrijven wat voor geur het is. Blauw denk je oh ja dat is dat. En geel dat is dat.
<i>Foto nummer:204</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Dat vind ik altijd heerlijk om me daar te douchen. Volgens mij is die al opgeknapt. Een tijd geleden was het kit altijd zo vies. Maar ik heb er nu niet zo naar gekeken, dus ik weet niet of dat nog zo is.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>

Ik verwacht wel dat het schoon en netjes is. De temperatuur van het wat er was verder prima, goed.
<i>Foto nummer:205</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, altijd een kadootje. Dat ruikt lekker.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik wist dat het er was. Ik heb nu toevallig gekeken wat voor merk het was. En toen heb ik het lekker gebruikt.
<i>Foto nummer:203</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja dat zie je wel, die voegen zijn vies. Ik ben een mens die stoort zich daaraan. De doucheknop deed het verder prima.
<i>Foto nummer:180</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, het schema daar kijken we altijd even op wat we gaan doen. En dan maken we een soort indeling wat we gaan doen. Het zij individueel, het zij als groep. En wat me opviel was dat moet betalen voor een paar aspecten. In het stoombad. Dat vond ik wel jammer.
<i>Foto nummer:84</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Daar hebben we gezeten.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Het terras achter het zwembad.
<i>c. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik verwachtte dat er een bel stond, maar die was er niet. De stander stond er wel maar de bel niet. We hebben ons wel gered hoor, daar niet van. Het was mooi weer. Dus uh, die hebben we gemist.
<i>Foto nummer:192</i>
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Sauna: Toilet bij het restaurant.

c. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen
Nee, niks. Hij was ook gewoon schoon.
<i>Foto nummer:88</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, daar leg ik mijn bril af en toe in. Ik weet niet of het precies deze was. Deze is volgens mij bij de hete droge. Dus ik heb hem wel daar neergelegd ja.
<i>Foto nummer:97</i>
<i>c. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, daarvan waren er niet genoeg. We waren met zijn drieën en er waren er maar een of twee.
d. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen
Ja, dat vond ik jammer. Hebben we gemist. Maar wel gered.
<i>Foto nummer:62</i>
<i>c. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Daar zijn we in geweest.
d. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen
Ik verwachtte niet echt wat. Het is eigenlijk iets wat we altijd al gebruiken. Er was ook niet echt iets wat opviel of wat anders was.
<i>Foto nummer:53</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Die hebben we gebruikt.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
In de kruidensauna.
<i>c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Ja, ik dacht misschien is het leuk als er een pingeltje uit komt. Maar dat is onzin natuurlijk. Zo van, je tijd is om. Maar dat gaat misschien ook irriteren.
<i>Foto nummer:84</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>

Ja, we hadden allemaal een ligstoel. En wat ons opviel was dat er allemaal verschillende soorten stonden. En op zich denk ik oh, zet op ieder terras nou dezelfde stoelen. Dat oogt wat mooier. Maar verder niet hoor. We hebben wel goed gelegen.
<i>Foto nummer:74</i>
<i>c. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, de kussenkast. We hebben gebruik gemaakt van de kussens. Ik heb het bordje niet gelezen. Maar wel, ja je weet dat het is. Dat je ze weer terug legt. De kussens waren verder prima.
<i>Foto nummer:65</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, toen gingen we in de rozensauna.
<i>c. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik had er verder geen verwachtingen bij. Ik ben er vaker in geweest. Ik wist hoe heet hij was en de geur was ook prima.
<i>Foto nummer:61</i>
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Ja, we gingen afkoelen in de buitenlucht.
<i>Foto nummer:102</i>
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
In de tuin
<i>c. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik dacht het kouder was, dus het viel mee. Dus dat was positief.
<i>Foto nummer:76</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
We gingen in het zwembad.
<i>b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Ja, het was goed. Het heeft mijn verwachtingen waargemaakt.
<i>Foto nummer:94</i>
Dat zag ik bij de bar.

<i>a. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Verrassend, grappig. Geen gebruik van gemaakt maar het viel op.
<i>Foto nummer:146 en 145</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen heb ik een menukaart gepakt. Die heb ik bekeken.
<i>b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Meestal zoeken we uit wat erop staan. Dus ik vind hem altijd wel goed. Dat kwam wel overeen met de verwachtingen die ik van tevoren had. En met eerdere ervaringen. Het eten en drinken was prima.
<i>Foto nummer:83 en 144</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, we zochten dat knopje. Maar er stond alleen een stander maar het knopje konden we niet vinden.
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Buiten op dat kleine terrasje achter het zwembad.
<i>Foto nummer:44</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, na iedere sauna drink ik eigenlijk wel even water tussendoor. Ik verwacht ook wel dat er een kraantje is. Ik neem geen flesje water mee. Verder was het in order.
<i>Foto nummer:112</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, je ziet dan een medewerker met een emmer rondlopen en dan denk je, ok die gaat de aufguss doen. Dat was voor mij het teken dat we die kant op moesten.
<i>Foto nummer:63</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen dus de aufguss. Dat was goed voor elkaar. Hij was heel heet
<i>Foto nummer:61 en fruit</i>
<i>a. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Na de aufguss heb je ook altijd even de gelegenheid, dat kun je zitten en krijg je fruit he. Op de bankjes buiten.

<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik wist al hoe het zou gaan op basis van eerdere ervaringen wist ik al dat het zo zou gaan. En ik vind het ook wel goed dat ze dat doen. Je suikerspiegel gaat omhoog. Je voelt je daarna toch weer wat beter door.
<i>Foto nummer:102</i>
<i>Foto nummer:104 en 72</i>
Ja, na de aufguss hebben we gegeten en toen zijn we daarna naar de menthol opgieting geweest in het Turks stoombad.
<i>a. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Het Turks stoombad rook dit keer fris. Mijn verwachting was dat hij wat bedompt zou ruiken maar dat was dit keer niet zo. Omdat ik dat dus eerder zo vond. Maar voor het Turks stoombad is het toch fijn als dat een beetje fris ruikt.
<i>Foto nummer:60</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen na het Turks stoombad heb ik weer een koude douche genomen. Weer afkoelen, dat doe ik eigenlijk na iedere sauna.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Daar heb ik verder geen verwachten of opmerkingen over.
<i>Foto nummer:58</i>
Ja, dat viel me op. Ik vond het verouderd. Ik dacht, doen ze dat nog steeds? Zo'n sunshower. Het is toch niet gezond. Dat zijn gedachten die bij me naar boven kwamen. Men adviseert juist geen zonnebank meer. Dat past niet helemaal bij het gezonde idee van de sauna.
<i>Foto nummer:55</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
De ijsblokjes, daar ga ik meestal even heen als het erg warm. Dat gooi ik dat op de grond en ga ik er met m'n voeten in staan. Neem ik een handje mee om even af te koelen. Alles was prima. Het was zoals ik verwacht had. Ja, er zat wat weinig ijs in maar ik kan me voorstellen dat met het warme weer...
<i>Foto nummer:101 en 112</i>

<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, dat ging verder goed. We hebben betaald. We hebben het verdeeld met z'n drieën. Klantvriendelijk, ja. Verder geen dingen die opvielen. De bon klopte.
<i>Foto nummer:171</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, dan kijk je rond en dan zie je dat soort dingen. Het was me eerder niet opgevallen.
<i>b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Ja, prima. Als mensen dat willen kopen. Dan kunnen ze dat daar meenemen. Voor mezelf heb ik daar geen behoefte aan. Wil je iemand misschien een kadootje geven, dat is misschien we leuk.
<i>Foto nummer:164</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, dat viel me ook op. Dat je die daar kunt kopen. Maar ik vond het vrij duur.
<i>Foto nummer:176</i>
Ja, dat stond ook op de balie.
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ik heb er volgens mij ook een gepakt.
<i>b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Het verraste mij dat er geen verpakking om zat. Van mijn zoon mag ik zulke dingen nooit pakken, want daar zitten allemaal bacteriën op. Dan zegt hij mam, dat moet je niet doen. Maar hij was er niet bij.
<i>Foto nummer:151</i>
<i>a. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Ja, dat is weer de oprit. Weer tevreden naar huis gereden
<i>D. Conclusie</i>
<i>11. Kunt u nog andere interacties bedenken die u was vergeten of waar ik niet naar gevraagd heb?</i>
Ja, bij thuiskomst heb ik de wasmachine aangezet. Wel een gevoel gehad van heerlijk zo'n dagje. Wanneer weer?
Wat ons opviel was, dat twee mensen waren bezig met elkaar masseren. En toen ging er iemand van de bediening langs en toen was het afgelopen. Dus toen zei mijn

zusje waarschijnlijk hebben ze er iets van gezegd. Dus dat vond ik wel heel attent. Voordat je het weet vervagen de omgangsregels. Ik dacht volgens mij mag dat niet. Maar ook van die zal wel last hebben van zijn rug. Verder vind ik het een prettige, kleinschalige sauna. Daar mogen ze trots op zijn.

Table F6: Interview transcript Bregje

<i>Name interviewee: Bregje</i>
<i>Date interview: 4/7/2018</i>
<i>Time interview: 20.30 – 21.00</i>
<i>A. Vaststellen klantsegment.</i>
<i>1. Hoe vaak per jaar bezoekt u een sauna?</i>
Zo'n zes keer per jaar.
<i>2. Hoe vaak daarvan bezoekt u Anholts?</i>
Ik denk vijf keer Anholts.
<i>3. Hoe lang duurt een bezoek gemiddeld?</i>
Even denken. Vijf á zes uur.
<i>4. Wat is uw reden voor het bezoeken van een sauna?</i>
Ontspannen. En ook wel gezondheid maar dat is bijzaak.
<i>5. Wat is uw leeftijd?</i>
70
<i>B. Identificeren interacties en vaststellen tijdlijn</i>
<i>6. Wanneer heeft u dit specifieke bezoek gepland?</i>
Afgelopen woensdag hebben we dit zo afgesproken.
<i>7. Op welke datum vond het bezoek plaats?</i>
Op vijf juli.
<i>8. Hoe laat bent u aangekomen in Anholts?</i>
We zijn rond half drie aangekomen.
<i>9. Hoe laat bent u vertrokken?</i>
We gingen om half negen ongeveer naar huis.
<i>10. Kijkt u alstublieft naar deze foto's en identificeer de interacties die u heeft ervaren voor, tijdens en na uw meest recente bezoek.</i>

a. <i>Heeft u andere interacties gehad met de sauna die u niet op de foto's kunt vinden? Probes: voorbereiding op bezoek, licht, kleuren, muziek en arOukje's tijdens bezoek</i>				
b. <i>Kunt u de foto's neerleggen in chronologische volgorde van uw bezoek?</i>				
1. 151	2. 154	3. 168	4. 167	5. 189
6. 112	7. 34	8. 173	9. 184	10.192
11.139	12.183	13.92	14.91	15.174
16.204	17.205	18.206	19.203	20.180
21.202	22.47	23.62	24.102	25.76
26.61	27.71	28.72	29.86	30.66
31.102	32.76	33.74	34.104	35.144
36.146	37.145	38.106	39.191	40.48
41.52	42.51	43.75	44.201	45.76
46.120	47.79	48.204	49.205	50.45
51.193	52.101	53.161		
C. <i>Interacties, verwachtingen en evaluatie</i>				
Foto nummer: 151				
a. <i>Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>				
Dat het rustiger zou zijn gebaseerd op het aantal auto's. Het was voor ons gevoel druk. Dat had ik niet verwacht in verband met het weer.				
Foto nummer:154				
h. <i>Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>				
Parkeerplaats				
i. <i>Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>				
Nee, die ken ik wel. Dat er ruimte zou zijn, dat we in de schaduw konden staan. Maar dat kon ook allemaal.				
Foto nummer: 168				
Had u verwachtingen van de ingang? Of bij binnenkomst?				
Nee, dat ken ik wel.				
Foto nummer: 167				

Die heb ik even bekeken. <i>Met wat voor idee?</i> We hadden het in de auto over hoe lang we zouden gaan en dat de prijzen waren opgelopen, en dat bleek ook zo. Dus daar hebben we gewoon even globaal naar gekeken. <i>En wat dacht u daar dan van?</i> Nou, dat ze echt wel stukken duurder zijn geworden. Steeds stijgt de prijs. Ja, alles stijgt.
<i>Foto nummer: 189 en 112</i>
We waren meteen aan de beurt. En toen met een medewerker gesproken. Ja, Susan volgens mij. Dat contact was goed. Ik sta er in de computer dus ze kennen me. Dus gewoon van een of twee rekening? Kastjes beneden. Nee, dat was prima. <i>Verwacht u ook van het personeel dat zij u herkennen?</i> Nee hoor, ik verwacht het niet. Maar ik vind het wel prettig. Ik vind wel dat ze vaak lang personeel hebben. Ja, natuurlijk het wisselt wel een beetje. Maar dat e een vaste kern hebben, ja dat vind ik gewoon wel prettig.
<i>Foto nummer: 34</i>
d. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen
Dat ik een kastje beneden zou krijgen, en dat was zo. Dat willen we altijd graag even. En dat kon ook.
<i>Foto nummer: 173 en 184</i>
Ja, we zijn naar de kleedruimte gelopen. Sleutels ingeleverd, omgekleed. Nou ja, eerst natuurlijk omgekleed. <i>Had u daar nog verwachtingen bij? Bij de kleedruimte of bij de kluisjes?</i> Nee.
<i>Foto nummer: 192</i>
Het toilet. <i>Ja, had u daar nog verwachtingen bij?</i> Dat het schoon is.
<i>Foto nummer: 139 en 183</i>
c. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?
De vuilnisbak. Ja, die hangt niet in het herentoilet. Dat viel me op.

<i>Foto nummer:92</i>
De acties heb ik even bekeken. Er stond op van de zomeractie. Maar dat wist ik al.
<i>Foto nummer: 91</i>
Toiletpapier, dat was verder in orde.
<i>Foto nummer: 174</i>
Ja, ik heb dat briefje over de sleutel gelezen. Maar dat moet eigenlijk meer naar voren. Als je dan je badjas nog aan hebt voor het douchen, dan loop ik altijd meteen naar de bar om de sleutel in te leveren. Anders moet je nog weer een keer alles aandoen. Dus ik denk altijd even dat ik dat moet doen voordat ik ga douchen. Eerder kon je dat in een bakje doen, door de deur. Dat vond ik handiger. Ik moest het me nou bedenken. Het is ook een beetje gewoonte. Je went er ook wel weer aan.
<i>Foto nummer:204</i>
Ja, onder de douche. <i>Had u verwachtingen bij de douche?</i> Dat het lekker warm is. Maar dat is het ook altijd. Maar dat vind ik altijd heerlijk, de douche.
<i>Foto nummer: 205</i>
Zeep, daar heb ik gebruik van gemaakt. <i>Gaat u er ook vanuit dat het er is?</i> Ja, ik neem geen eigen spullen mee. Anders neem ik shampoo van huis mee voor het zwembad. Maar nou niet, want dit is hier altijd. Het is ook altijd goed gevuld. <i>En wat vond u ervan?</i> Heerlijk, ja lekker shampootje. En de blauwe was ook lekker. De douchegel.
<i>Foto nummer: 206</i>
Scrubzout. Voordat we begonnen. Vond ik ook lekker. Ik heb niet het verschil qua kleuren. Sommige mensen vinden vanille lekker en anderen vinden dit lekker. Dat heb ik niet. Ik denk dan het scrubt allemaal. Dat maakt me niet zoveel uit.
Mij maakt het niet uit welke kleur het heeft, het scrubt allemaal.
<i>Foto nummer:203</i>
Dat is de douchknop. Lekker warm. Blijft lekker lang aan ook. Als je dat vergelijkt met het zwembad. Dan heb je hier lekker ruim water. Daar gaat hij veel te snel uit.
<i>Foto nummer:180</i>

Deze even goed gelezen wat of we nou wouden. Dus toen hebben we gekozen voor het stoombad. Van half vier, want ze wou om zes uur naar de aufguss, maar ja dat is om half zes. Dus dat hebben we niet gedaan. Dat had ik verkeerd opgeslagen. Ik dacht zes uur, maar het was half zes. Verkeerd gezien. Dat zijn dingen die gebeuren. Brand zonder water zeg ik altijd.

Foto nummer: 202

Ja, het voetenbadje. En als ik hierin zit, dan begin ik altijd al me te ontspannen. En dan denk ik waarom doe je dat nou thuis niet? Gewoon even een voetenbadje. Ik vind het zo heerlijk. Maar thuis doe ik het niet. Dat is gewoon luiigheid. Maar als ik hierin zit dan merk ik gewoon aan mezelf dat ik dan al begin te ontspannen. Dan denk ik, wat zo'n badje water dan alleen al doet. Alleen bakje warm water. Dat denk ik nou, heerlijk. Ik krijg gewoon spierpijn van het gapen.

Foto nummer: 47

Deze muur, je die is daar ook. Ik vind het altijd heerlijk om daar de handdoek of badjas tegenaan te hangen. Dan is hij lekker warm. Zelf nu was hij nog warm. En hier [wijst naar opbergvakken] doe ik vaak de handdoeken enzo in.

Foto nummer: 62

Kruidensauna. Ja, daar zijn we begonnen.

Welke verwachtingen had u daarbij?

Oh gewoon, even lekker opwarmen. Vind ik dat altijd even een heerlijk begin. Eerder was het met licht. Dat vond ik ook altijd lekker. Volgens mij is hij net niet zo warm als de aufguss. En dan verder vind ik het stoombad altijd het lekkerste.

Foto nummer: 102

Toen hierin... Het dompelbad. Dan wil ik hier eigenlijk graag een beugeltje hebben. Dat ik me daar vast kan houden en dan met mijn schouders onder de straal. Dat is echt het einde.

Foto nummer: 76

Nou, dan het zwembad. Baantjes trekken.

Welke verwachtingen had u bij het zwembad?

Nou, heerlijk ontspannen. Lekker warm. Want als je hier [wijst naar 102] uit komt, want hij was niet zo koud nu. Nee dat valt wel mee omdat het buiten gewoon te warm is. Het is wel koud, wel lekker koud. Je kunt wel je lichaamswarmte kwijt, maar je hebt niet zo goed de overgang van dompelbad naar het zwembad. Want normaal

gesproken als je dan in het zwembad komt, dan tintelt je hele huid. En dat was nou niet zo. Maar dat komt door het weer. Daar kun je niks aan doen. Daar kan geen mensen tegen stoken. Dus, maar ik vind altijd heerlijk. We waren nou met zijn tweeën in het zwembad. Ondanks dat alle auto's op de parkeerplaats stonden. Dan denk, waar blijven als die mensen? Dat verspreid zich zo wel weer over het geheel heen.

Foto nummer: 61

Nou, dan hebben we hier even een poosje gezeten.

Foto nummer: 72 en 71

Nou, toen was het half vier, toen zijn we even in het stoombad gegaan. Met het mentholgebeuren.

Welke verwachtingen had u daarbij?

Ja, ik wist het wel. [Naam] wist het niet, die had het nog nooit gedaan. Ik had het al eerder meegemaakt.

En heeft u het bordje dan ook gelezen?

Ja, ja, dat is 50 graden. Ik wil altijd even graag weten hoe warm het wordt.

Foto nummer: 86

En deze beugels, die zijn een keer gemaakt nadat ik er een keer gevallen ben. Jaren geleden. Toen waren die trapjes er ook nog niet tussendoor. Toen was het grotere stukken. Ik was ook bont en blauw. Maar ja, dat is al wel 10 jaar geleden ofzo.

Wat vindt u daar nu dan van, dat ze dat hebben?

Ja ja, prima. En je zag ook al bij de douche mee handvatten. Voor oudere mensen. Dat ze als ze onder de douche staan, vast kunnen grijpen. Er komen natuurlijk ook steeds meer oudere mensen in de sauna. Dat is prima, maar ze spelen er ook wel op in. Dat ze maatregelen nemen.

Foto nummer: 66 en 74 en 104

Ja, toen heb ik uit het stoombad hier nog even gezeten. Want [naam] was nog even in het bad. Dus dat was gewoon even lekker tussendoor. Toen ben ik in het koude bad geweest. En nog even in het zwembad. Een bedje gezocht. En een stoeltje.

Had u nog verwachtingen bij de stoelen?

Nee, want die kennen we wel. Die vind ik wel heerlijk. En ik ben er nou niet geweest, maar in de rustruimte dat zijn ook lekkere ligstoelen.

Foto nummer: 145

Hier hebben we nog koffie gehad. Oh, daar was dat belletje nog bij. Hebben we die mevrouw nog koffie en thee laten brengen. Ja, de menukaart. Die hebben we zelf opgehaald.

Foto nummer: 146

De menukaart, ja dat is voor mij wel genoeg. Mooi uitgebreid.

Foto nummer:144

Dit was in de tussentijd dus. Voor de koffie nog. Dat knopje, ja dat vind ik heerlijk. Kun je wel een beetje lui worden. Je kunt zelf best even naar binnen lopen. Maar dat past wel in het geheel van het uitgaansgebeuren van de sauna. Je wordt gewoon verwend. In de watten gelegd. Ja, je moet er ook voor betalen. Maar dat vind ik wel leuk voor erbij. Het hoort wel, specifiek van Anholts vind ik dat wel heerlijk. Het is kleinschalig. Het blijft gewoon leuk. Het blijft altijd verzorgd en vriendelijk. We zijn ook wel samen bij de Zwaluwhoeve geweest, maar dat is me gewoon te massaal.

Foto nummer:106

Daar hebben we heerlijk onder gegeten. Op het terras gezeten. Daar hebben we diner gegeten. Even naar de wc geweest. Naar het herentoilet, want het vrouwentoilet was bezet.

Foto nummer: 48

Toen even op de klok gekeken. Uiteindelijk besloten om nog even weer een rondje sauna te doen voor we naar huis gingen.

U zei eerder dat u op zoek was naar een klok?

Ja, ja, we zaten daar achteraan en we konden geen klok vinden. Maar uiteindelijk moesten we een stukje naar links. Hij hangt bij het zwembad, maar die konden we niet zien vanaf het terras waar wij zaten. Maar er mankeert ons nog helemaal niks aan de benen. Het was eigenlijk meer een idee. Ik zei, we hoeven ook niet alles te weten.

Foto nummer: 52

Toen nog even naar deze sauna. Valo. Maar waar slaat dit nou op dan? Dit hebben we wel gelezen. Maar het bordje zei ons niet zoveel. Dat er ook muziek was. Als achtergrond. Een symfonie van kleur en klank. Nou, is niet tot me doorgedrongen toen ik het las daar. Ik wist wel dat het de muzieksauna was. Want ik zag ook wel op de dinges allemaal toonladders enzo. Maar toen ik het las toen dacht ik, nou wat is het nou?

<i>Foto nummer: 51</i>
De temperatuur is droog. Maar wel lekker.
<i>Foto nummer: 75</i>
Nou, toen hebben we nog even een poosje buiten gezeten. Matjes opgeruimd. Het bordje gelezen. Maar dat vind ik niet meer als normaal. Anders moeten zij dat allemaal doen. Als iedereen dat even zelf doet, dat is toch zo gebeurd? Nee, dat vind ik geen probleem.
<i>Foto nummer: 201</i>
Bril weer opgedaan.
<i>Foto nummer: 76 en 120 en 79</i>
Toen weer in het zwembad geweest. In het zwembad het bordje gelezen. En een kindje gewezen op de gevaren van duiken. Dat hij in een rolstoel terecht kan komen.
<i>Foto nummer: 204 en 205</i>
Toen hebben we gedoucht. Zeep en shampoo. Daar hebben we het over gehad.
<i>Foto nummer: 45</i>
<i>U heeft op de tv gekeken?</i> Nee, ik heb niet de televisie gezien. Oh jawel, dat grote scherm in de dinges. Oh ja, dat zie ik niet als televisie. Ja, als je van buiten naar binnen komt. Dat bekeek ik niet echt met een doel. Ik liep er gewoon langs. <i>Wat vond u ervan?</i> Ik heb alleen dit gezien. Verder heb ik niks gelezen. Al die aanbiedingen en zo heb ik niet gelezen. Die hadden we al gezien.
<i>Foto nummer: 193</i>
Toen weer in de kleedruimte beneden. Dat heeft [naam] weer gehoord.
<i>Foto nummer: 101 en 161 en 179</i>
Toen betalen en met mijn spaarkaart en weer naar huis.
<i>D. Conclusie</i>
<i>11. Kunt u nog andere interacties bedenken die u was vergeten of waar ik niet naar gevraagd heb?</i>
Nee.
<i>12. Heeft u nog iets toe te voegen?</i>
Ik vind het gewoon een prettige sauna.

Table F7: Interview transcript Hendrikje

<i>Name interviewee: Hendrikje</i>
<i>Date interview: 4/7/2018</i>
<i>Time interview: 21.15 – 22.10</i>
<i>A. Vaststellen klantsegment.</i>
<i>1. Hoe vaak per jaar bezoekt u een sauna?</i>
Op het ogenblik is het nu 4 ongeveer.
<i>2. Hoe vaak daarvan bezoekt u Anholts?</i>
Misschien 1 keer per jaar.
<i>3. Hoe lang duurt een bezoek gemiddeld?</i>
Ik kan het wel een hele dag uithouden. De sauna is om je over te geven. Niet op een klok te kijken. Helemaal te laten lopen zoals je wilt. Dan wil ik de klok niet zien. Dat vind ik dus een dagje sauna. Dat je tijd neemt, dat je weg gaat. Dat je tijd neemt om helemaal te genieten en je over te geven. Het is vaak wel zo rond een uur of 10 dat we er zijn tot een uur of 9. Dus zo'n 11 uur.
<i>4. Wat is uw reden voor het bezoeken van een sauna?</i>
Puur om te ontspannen. Gewoon even alles achter je te laten. Even gewoon genieten van waar je mee bezig bent in de sauna. Je even over te geven. Gewoon alles loslaten.
<i>5. Wat is uw leeftijd?</i>
74
<i>B. Identificeren interacties en vaststellen tijdlijn</i>
<i>6. Wanneer heeft u dit specifieke bezoek gepland?</i>
Van de week. Kwam het ineens op. Morgen gaan we naar het zwembad. Ik zei dan gaan we ook even naar Anholts. En dan ben ik echt uit.
<i>7. Op welke datum vond het bezoek plaats?</i>
Op 5 juli.
<i>8. Hoe laat bent u aangekomen in Anholts?</i>
Ik ben rond half 3 aangekomen.
<i>9. Hoe laat bent u vertrokken?</i>
Ja, rond half 9 weg gaan. Maar ik had er nog wel de hele avond willen blijven. Maar Bregje had afgesproken.

10. Kijkt u alstublieft naar deze foto's en identificeer de interacties die u heeft ervaren voor, tijdens en na uw meest recente bezoek.				
a. Heeft u andere interacties gehad met de sauna die u niet op de foto's kunt vinden? Probes: voorbereiding op bezoek, licht, kleuren, muziek en arOukje's tijdens bezoek				
Nee, volgens mij niet.				
b. Kunt u de foto's neerleggen in chronologische volgorde van uw bezoek?				
1. 151	2. 154	3. 168	4. 189	5. 112
6. 34	7. 173	8. 184	9. 186	10.192
11.139	12.183	13.91	14.174	15.204
16.205	17.206	18.203	19.180	20.202
21.47	22.32	23.185	24.88	25.44
26.64	27.53	28.62	29.102	30.76
31.84	32.83	33.61	34.71	35.72
36.86	37.66	38.74	39.104	40.144
41.146	42.145	43.106	44.48	45.52
46.51	47.75	48.201	49.79	50.49
51.204	52.205	53.207	54.188	55.199
56.183	57.101	58.179	59.176	60.178
C. Interacties, verwachtingen en evaluatie				
Foto nummer:151				
a. Wat deed u tijdens de interactie?				
We zijn de oprit opgereden. Heerlijk we zijn er.				
Foto nummer:154				
a. Wat deed u tijdens de interactie?				
Ja, we gingen een parkeerplekje zoeken. We zeiden tegen elkaar, het is aardig vol. Verder was er nog ruimte. Dus dat was prima.				
Foto nummer:168				
a. Wat deed u tijdens de interactie?				

Ja, we keken even wat er dus op het bord stond van de dagprijs en de avondprijs. Dat had ik helemaal nog niet gezien. Maar vind ik wel leuk om nu te zien. Nee, je bent er en gewoon een goed gevoel. Heerlijk.
<i>Foto nummer:89 en 112</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Bij de balie. Even melden. Gezellig praatje. Warm ontvangst. Heel plezierig.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Nee niets. Je weet het. Het is daar altijd gezellig. En dat was ook zo. Dus dat was weer een welkom. Je voelt je weer thuis. Het mag weer.
<i>Foto nummer:34</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, de sleutel van het kastje.
<i>Foto nummer:173 en 184</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
De deur naar de kleedruimte. Ook weer keurig verzorgd. Heel plezierig en vertrouwd. De kluisjes zelf ook zijn prima. Je bent het al zo gewend. Je doet je dingen in je tas en in de kast.
<i>Foto nummer:186 en 192 en 139 en 183 en 91</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen gingen we naar de sauna. Even het toilet gebruikt. Zag er keurig uit. Heel plezierig en fijn. Het vertrouwde gevoel gaf me wel terug dat het over het algemeen altijd verzorgd is. En schoon ja.
<i>Foto nummer:204 en 205 en 206 en 203</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Even weer lekker onder de douches.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Nee, geen verwachtingen bij. Want dat is eigenlijk altijd goed. Ik was wel benieuwd of de straal nog net zo groot is. Want dat wordt allemaal minder. Dus ik doe de straal dan ook voor de helft minder. Minder verbruik. En misschien was het ook wel iets minder als vroeger. Dat er wat minder water uit kwam dan eerst. Dat was altijd heel goed. Maar als ik er nu aan terug denk... Nou ja, het maakt eigenlijk ook niet uit. Je

staat er met z'n tweetjes onder en dan valt het toch minder op. Het was goed. En de zeep en de schaal met scrubzout is ook altijd heel plezierig. Ja, keurig verzorgd eigenlijk altijd. Het knopje van de douche werkte.

Foto nummer:180

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Ja, dat was het schema. We hebben daar even op gekeken waar we hoe laat ergens moesten zijn. En om half 9 konden we gebruik maken van het muntje dat we gekregen hadden. We zouden om 6 uur, maar het was om half 6. Want toen ik ging kijken was het al begonnen. Dus toen heb ik mijn muntje maar weer teruggegeven. Want we zeiden, half 9 wordt te laat. Dat werd hem niet. Maar anders, het moet echt iets zijn waar ik zin in heb. Dan hou ik het in mijn gedachten. Maar anders niet hoor. Ik wil daar niet op letten.

Foto nummer:202 en 47

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Ja, daar zaten we heerlijk in het voetenbadje. Dat was heerlijk. Daar had ik geen verwachtingen bij. Het is altijd goed. Lekker warm, lekker zitten. Het was prima. Ondertussen keek ik naar de muur. En daar zag ik die teksten. Dat vond ik wel leuk, wel grappig.

b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting

Nou, je leest dat, en dat is het dan ook. Ik zei tegen Bregje, had jij dat al eens gezien? Ik weet ook niet hoe lang of ze dat al hebben. Maar nee, verder helemaal zonder... Het opgemerkt en verder ook niet.

Foto nummer:32

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Ja, daar zijn we wel in geweest. Daar zijn we begonnen. En dat was lekker. Ik ben voorzichtig onderaan begonnen. Ik heb een hoge bloeddruk. Ik ben een beetje uit balans. Dus ik moet dat heel rustig aan doen. En doordat ik te weinig ga, moet ik het heel rustig opbouwen. Dus nu heb ik het gewoon even losgelaten en ben ik onderaan gaan zitten. En de tweede sauna ben ik wel een kwartier in blijven zitten. De eerst voor de helft en dan ga ik eruit. Maar dat weet je dus wel. Dat moet heel voorzichtig. En dan gaat het goed. Maar als je een keer in de maand gaat kun je dat

heerlijk opbouwen. En uitbreiden. Dat is heel fijn. Als je te weinig gaat, dan doe ik altijd maar even rustig.

Foto nummer:185 en 88

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Ja, dat is heel plezierig. Daar was ruimte genoeg. Het was niet zo druk. Wij dachten dat het druk was door de auto's op de parkeerplaats. Dat is dan je eerste indruk. Maar de mensen, ik denk dat dat zich zo verspreid. De ene die rust, de ander die zwemt, de ander die drinkt wat. Dus je vindt mekaar niet weer. Dus iedere keer vind ik dat weer heel bijzonder. We gingen een keer naar zo'n grote sauna. We hebben zo vreselijk gelachen. We kwamen aanrijden en iedereen kwam achter ons aan. Een enorme file. En iedereen ging parkeren. Oh, zo groot. Als het zo druk is vind ik daar niks aan. En Schoonebeek is zo zalig. Het moet ook niet te druk zijn. Al sta je ervan te kijken hoe dat zich verspreidt. Ik vind Schoonebeek, komt misschien ook wel omdat ik hier veel geweest ben. Nu kom ik er wel te weinig om het op te bouwen. Ik zou eigenlijk gewoon een keer in de maand moeten gaan. Want ik vind wel dat je er sterker van wordt. Je gezondheid, ja dat merk je wel. We waren nooit ziek, 's winters niet. Dat merk je dan wel he. Het zit toch wel ergens in. Maar ook de sfeer, de ontspanning. Dat doet een mens ook goed.

Foto nummer:44

a. Wat deed u tijdens de interactie?

We hebben even water gepakt. Ik neem geen flesje mee. Ik doe dat altijd zo. Want ik laat altijd overal mijn flesjes staan. Ik ben daar heel nonchalant in. Dus daar begin ik maar niet meer aan. Ze hebben water, ik weet dat het er is.

Foto nummer:64

a. Wat deed u tijdens de interactie?

En hier was de muzieksauna. Ja, daar hebben we wel in gezeten. Het is gewoon heel plezier, de muziek. Maar ik heb het niet heel goed tot me door laten dringen. Ja, normaal gesproken vind ik dat altijd wel heerlijk. Dan kan ik me er wel aan overgeven. Maar ik ben afgeleid geweest.

Foto nummer:53

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Ja, die gebruik ik dan altijd even voor de tijd. Zo van, nu aan het begin heb ik dan weer voor de helft gedaan. En dan aan het eind, als het dan allemaal weer goed voelt, dan kan hij weer helemaal.
<i>Foto nummer:62</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, de kruidensauna. Daar hebben we wel in gezeten. En dat was vroeger de lampensauna.
<i>b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Ja, daar ben ik met Bregje in geweest. Het was prima hoor. Maar verder niks bijzonders.
<i>Foto nummer:102</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, dit was het koude bad. Nou, dat was weer heerlijk.
<i>Foto nummer:76</i>
Ja, dat was het zwembad. Dat was ook heerlijk.
<i>Foto nummer:84</i>
En dat is dan het bijzondere, ik vind dat geweldig. Kussentjes erin. Je kunt je eigen plaatsje uitzoeken. Ik wou niet met mijn hoofd in de zon. En ik ken het ook niet op de benen hebben.
<i>Foto nummer:83</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, toen hebben we op het knopje gedrukt. En dat is natuurlijk heel luxe hé. Om zo verwend te worden. Dat ze je kopje thee komen brengen. En het is ook altijd zo netjes en verzorgd. Altijd. Ja, het heeft een bepaald uitstraling waar ik mij gewoon plezierig bij voel. En die anderen zijn allemaal veel te groot. Veel te grootschalig. Ik heb hier in Schoonebeek altijd, dat is echt wel de rust en de ruimte. Dat het uitstraalt. Wat het doet met je. Heerlijke stoelen. Dat je achteraf kan en dat we gingen slapen. En dat we dan zeiden, willen jullie om half 3 een kopje thee brengen. Het was zo leuk. En dan hadden we ons dutje gedaan. Ja, dat kleinschalige, dat gemoedelijke. Ja, dan zeg ik van, iedereen die het wil horen, zal ik het vertellen. Dat ze een keer de sauna moeten uitproberen. Ik vind het wel als je hieruit komt 's winters, dat het daar vreselijk koud is.

<i>Foto nummer:71 en 72 en 86</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, het stoombad is heerlijk. Ze deden er nou iets op. Menthol. Maar ik vind dus dat ik, twee jaar terug was dat misschien. Dat was scrub ofzo. Dat vond ik lekkerder. En ik dacht dat dat zou komen. Dus ik had natuurlijk weer eens half gelezen. Dus dat was wel lekker, maar dat was niet wat ik had gehoopt. Maar goed, dit was ook wel even lekker.
<i>b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Verder qua temperatuur en geur was het lekker. Ja, ik kan niet anders zeggen. Ja, wat wij nog tegen elkaar zeiden is dat het heel plezierig is dat ze die rubberen strips hebben geplaatst. Om af te remmen, dat het niet glad is op de trap. Heel fijn. En ze hadden daar ook iets meer beugels. Dat hadden ze vroeger niet. Dus ja, dat was keurig verzorgd. Veiligheid vind ik wel belangrijk.
<i>Foto nummer:74 en 104</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, dat is dus waar de matjes uit kunt halen. En weer in kunt leggen. Daar hebben we gebruik van gemaakt. Ja, ik vind ook de bedden die ze hebben die door de hele tuin liggen, waar je zelf je plek kunt uitkiezen ook heel plezierig.
<i>Foto nummer:144 en 146 en 145</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen hebben we dus weer iets besteld. We hebben eerst thee besteld. En toen was ze met thee onderweg en toen bedacht ik me, een portie bitterballen is ook wel erg lekker. Dus toen zeiden we dat. Nou, dat was geen enkel bezwaar. Ze liep terug en haalde de bitterballen voor ons op. Ik zei nog, dat is toch zo'n verwennerij. En toen later, dat we gingen eten toen zei ze dat buiten de kaarten hingen. Dus daar hebben we toen de kaart gepakt. Ik vond de keus wel goed en ook de prijzen zijn keurig. Dat is nog te doen. Dus, ja, we hebben goed en heerlijk gegeten. Een runderhamburger met een broodje. Heerlijke patat. Lekker alles opgegeten. Ja, ik heb vroeger geleerd dat je je bord leeg moest eten. En waar je komt, je eet je bord leeg. Ook al eet je langzaam. En dan vind ik dat toch altijd wel mooi dat mensen daarvan opkijken. Omdat er toch best veel blijft liggen. Maar ja, dat is toch netjes. Je eet gewoon je bord leeg. En je zegt niet dat lust ik niet. Dat heb je toch besteld.

<i>Foto nummer:106</i>
Ja, het terras ook. Dat is keurig verzorgd. Heerlijk gezeten. En dan is het ook heel fijn dat je in de schaduw kunt zitten.
<i>Foto nummer:48</i>
Ja, de klok. Daar hebben we toch wel gebruik van gemaakt. Het is noodzaak.
<i>Foto nummer:52 en 51</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, we zijn daarin geweest. We hebben het bordje ook wel gelezen. Maar volgens mij snapten wij dat niet helemaal. Milde sauna, ja. Maar die kleur, die klank heb ik wel gehoord. Maar die kleur die werkte volgens mij niet helemaal. Die lampjes, ja, op de een of andere manier was dat niet spectaculair. Dat bordje, daardoor had ik iets meer verwacht. En dat was het niet. Nou heb ik daar ook bijna met de ogen dicht gezeten. Want dit is de warmste sauna. Dus ik heb ook niet meer op de lichtjes gelet. Maar dat viel niet meteen op, dat trok niet aan. Dat was dus niet wat ik zou verwachten. Want in die andere, die ze dus nu niet meer hebben als kleurensauna. Daar ging je liggen en dan veranderde dat echt heel duidelijk. En ik denk dat dit veel zachter was, veel milder. Dus daar had je minder beleving bij. De geur, ja, maar dat is me niet echt bij gebleven.
<i>Foto nummer:</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, deze hebben we ons keurig aan gehouden.
<i>Foto nummer:201</i>
Deze zijn heel handig om de bril altijd op te leggen. Steeds als ik ergens in ga, leg ik hem neer en als ik eruit kom, dan doe ik meteen de bril op.
<i>Foto nummer:79</i>
Ja, die staat bij het zwembad.
<i>Foto nummer:49</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen zijn we naar het restaurant gegaan. Ja, toen ben ik even voor mijn kettinkje, gelukkig was die gevonden. Dus toen heb ik die teruggekregen.
<i>Foto nummer:204 en 205</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>

Ja, we gingen toen douchen en haren wassen. Helemaal schoon. Met de handdoek afgedroogd. We hoefden niet zoveel te drogen want het droogde vanzelf.
<i>Foto nummer:207</i>
<i>Foto nummer:188</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen naar de receptie.
<i>Foto nummer:199</i>
Oh ja en de spiegel.
<i>Foto nummer:193</i>
En volgens mij heeft die, of in de hal, of als je de ruimte inkomt waar je ook afrekent. Dat die misschien daar hangt. Dat bordje.
<i>Foto nummer:101</i>
Ja, dat klopte. Keurig.
<i>Foto nummer:179</i>
En betaald.
<i>Foto nummer:176</i>
Pepermuntje.
<i>Foto nummer:178</i>
Verder niks meer over te zeggen. Nee, het was allemaal keurig.
<i>D. Conclusie</i>
<i>11. Kunt u nog andere interacties bedenken die u was vergeten of waar ik niet naar gevraagd heb?</i>
Nee hoor, ik denk dat die mensen daar gewoon rustig. Nee, ik bedoel verder ben ik goed ter been. Ik denk als je gebreken gaat krijgen, dat je zou zeggen van dat mis ik. Maar je weet ook dat je dat daar rustig kan zeggen. Dat is wel het plezierige in Schoonebeek. Het is niet zo afstandelijk. Dat is het. Schoonebeek is warm. En als je bij die grote sauna's komt. Dat is zo onpersoonlijk. Dan ben je een nummer. Nu ben je gewoon een persoon en je praat met elkaar. En dat is gewoon heel waardevol. Dat moeten ze erin houden. Het eten was goed. Ja, dat is volgens mij een hele goede kok. Heel belangrijk.
<i>12. Heeft u nog iets toe te voegen?</i>
Ja, het koude bad. Dat is echt nodig om je temperatuur weer naar beneden te brengen. Heerlijk. De eerste keer is dat even slikken. Maar daarna, heerlijk.

Table F8: Interview transcript Karin

<i>Name interviewee: Karin</i>
<i>Date interview: 10/7/2018</i>
<i>Time interview: 11.00 – 12.45</i>
<i>A. Vaststellen klantsegment.</i>
<i>1. Hoe vaak per jaar bezoekt u een sauna?</i>
Gemiddeld zo'n 5 keer.
<i>2. Hoe vaak daarvan bezoekt u Anholts?</i>
Ongeveer de helft daarvan.
<i>3. Hoe lang duurt een bezoek gemiddeld?</i>
Toch wel zo'n 8 uur. Het is ook afhankelijk van de persoon met wie ik ga. Met de een ga ik langer dan met de ander.
<i>4. Wat is uw reden voor het bezoeken van een sauna?</i>
Ontspanning, een dagje ertussen uit. Maar ook schoonheid. Daarbij ook sociale redenen.
<i>5. Wat is uw leeftijd?</i>
27
<i>B. Identificeren interacties en vaststellen tijdlijn</i>
<i>6. Wanneer heeft u dit specifieke bezoek gepland?</i>
Op 17 mei heb ik de Groupon gekocht. Maar dat heb ik gedaan zonder dat ik wist wanneer ik zou gaan. Maar ik dacht dat hij wel van pas zou komen. Dat het bezoek op 7 juli plaats zou gaan vinden, heb ik eind juni afgesproken.
<i>7. Op welke datum vond het bezoek plaats?</i>
7 juli dus.
<i>8. Hoe laat bent u aangekomen in Anholts?</i>
Iets voor 11 uur.
<i>9. Hoe laat bent u vertrokken?</i>
Rond half 6, kwart voor 6.
<i>10. Kijkt u alstublieft naar deze foto's en identificeer de interacties die u heeft ervaren voor, tijdens en na uw meest recente bezoek.</i>

<i>a. Heeft u andere interacties gehad met de sauna die u niet op de foto's kunt vinden? Probes: voorbereiding op bezoek, licht, kleuren, muziek en arOukje's tijdens bezoek</i>				
Ja, ik kreeg na mijn bezoek nog een e-mail van Groupon met de vraag of ik Anholts wilde beoordelen. Alleen de link in de mail werkte niet. Ook heb ik tijdens mijn bezoek verschrikkelijk veel last gehad van die steekvliegen. Daardoor kon ik me in de tuin absoluut niet ontspannen. Ook na mijn bezoek heb ik daar nog last van gehad, want ik ben wel 5 keer gestoken. Mijn voet was er helemaal dik van en deed pijn. Op andere plekken had ik erge jeuk en bultjes. Dat is nu nog niet over.				
<i>b. Kunt u de foto's neerleggen in chronologische volgorde van uw bezoek?</i>				
1. 119	2. 111	3. 152	4. 151	5. 154
6. 168	7. 189	8. 114	9. 112	10.34
11.173	12.198	13.15	14.184	15.6
16.36	17.186	18.185	19.208	20.204
21.203	22.206	23.180	24.202	25.52
26.62	27.97	28.77	29.102	30.74
31.84	32.7	33.48	34.63	35.112
36.77	37.192	38.84	39.76	40.31
41.52	42.66	43.71	44.72	45.86
46.42	47.41	48.59	49.60	50.44
51.112	52.45	53.139	54.92	55.106
56.146	57.103	58.35	59.145	60.80
61.78	62.31	63.61	64.76	65.65
66.54	67.77	68.55	69.84	70.104
71.89	72.53	73.46	74.205	75.49
76.204	77.203	78.206	79.36	80.34
81.6	82.184	83.17	84.197	85.188
86.112	87.101	88.179	89.154	90.mail
<i>C. Interacties, verwachtingen en evaluatie</i>				
<i>Foto nummer:119</i>				
<i>b. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>				

Ik was thuis toen ik op de website van Groupon ging kijken of er een actie was bij Anholts.
<i>c. Welke virtuele omgeving heeft u gebruikt voor deze interactie?</i>
Ik heb daarvoor de mobiele website van Groupon gebruikt.
<i>d. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ik heb de Groupon dus ook gevonden. Er stonden verschillenden. Waaronder voor twee personen met lunch. Die had ik wel graag gewild. Alleen toen ik erop klikte en wilde betalen, gaf Groupon aan dat deze uitverkocht was. Toen heb ik dus de andere genomen, voor twee personen zonder lunch.
<i>e. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik hoopte dus dat Anholts weer Groupon acties had voor een goede prijs. Ik hoopte dat het makkelijk zou zijn om die aan te schaffen. Uiteindelijk bleek het was lastig omdat de Groupon die ik wilde was uitverkocht. Toen gaf de website ook nog aan dat ik het maximale aantal Groupons van deze actie had aangeschaft. Maar ik had er dus nog geen een. Toen moest ik van de website en weer terugkomen. Toen kon het wel weer.
<i>f. Welk gevoel had u van tevoren over deze interactie? Probe: emotionele staat</i>
Ik was afwachtend en hoopvol.
<i>g. Welk gevoel had u achteraf over de interactie? Probes: emotionele staat, emotionele reactie</i>
Ik was er wel erg blij mee dat het gelukt was.
<i>Foto nummer:111</i>
<i>j. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Ik was thuis toen ik ging reserveren.
<i>k. Welke virtuele omgeving heeft u gebruikt voor deze interactie?</i>
Dat deed ik via Whatsapp.
<i>l. Welk mechanisch of elektronisch apparaat was betrokken bij de interactie?</i>
Mijn mobiele telefoon.
<i>m. Was er een medewerker van de sauna betrokken bij de interactie?</i>
Ja, ik kreeg snel nadat ik had geappt een reactie dat we welkom waren.

<i>n. Kunt u de interactie omschrijven die plaatsvond tussen u en [bord, apparaat, medewerker, saunabezoeker]?</i>
Ja, dat was dus met de medewerker. Maar indirect. Ik gaf aan te willen reserveren voor twee personen op 7 juli op mijn naam. Toen kreeg ik, ik geloof binnen een uur een reactie. Daar stond in dat we welkom waren en een warme groet.
<i>o. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik hoopte dat het nog niet vol geboekt was.
<i>p. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Achteraf was ik wel verrast. Vooral de woorden 'warme groet' vond ik erg leuk en toepasselijk voor de sauna. Ik was natuurlijk ook blij dat we welkom waren en had zin in het bezoek. Maar dat duurde dus nog even.
<i>Foto nummer:152</i>
<i>f. Op welke fysieke locatie vond de interactie plaats?</i>
Hier reden we dus de richting de sauna met de auto. En het bord zag ik staan vanaf de weg. Zo wist ik dat ik af moest slaan.
<i>g. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Van tevoren wist ik al dat het bord er zou staan. Ik was er dus naar op zoek toen ik wist dat ik in de buurt kwam. En dat heeft me wel geholpen.
<i>Foto nummer:151</i>
<i>d. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen reden we de oprit op. Daarbij dacht ik niet zo veel. Ik was alleen in afwachting hoeveel auto's en op de parkeerplaats zouden staan.
<i>Foto nummer:154</i>
<i>e. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Vervolgens hadden we een goed overzicht van de parkeerplaats. Ik hoopte natuurlijk dat er niet te veel auto's zouden staan. Maar ik wist dat het 11 uur was, dus dat de sauna al een half uur open was. Normaal gesproken zijn mensen er wel op tijd. Ik had dus wel verwacht dat het al wat drukker zou zijn. Maar toen bleek dat er 3 auto's stonden. Nou, dat was natuurlijk een enorme verrassing. Zeker prettig.

Ik hoopte trouwens ook dat ik een fijn plekje kon vinden in de schaduw. Het was namelijk warm die dag. Ook dat is gelukt. Er was natuurlijk plek zat. En fijn dat er beschutting is om de parkeerplaats.
<i>Foto nummer:168</i>
<i>e. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
We liepen toen van de auto naar de ingang. Het belletje bij de voordeur was wel een beetje vervelend. Die belt niet een keer maar wel drie keer als er een persoon doorheen loopt. Daar werd ik een beetje zenuwachtig van. Ondertussen was ik op zoek naar mijn telefoon want ik wist dat ik die nodig zou hebben om de Groupon code te laten scannen. Dat hadden we al een keer eerder zo gedaan.
<i>Foto nummer:189</i>
<i>c. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
We gingen bij de balie staan.
<i>d. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik hoopte dat er snel een medewerker bij ons zou komen om ons te helpen. Even inchecken en dan gauw naar binnen. Ik had mijn telefoon al klaar. Alleen nog even de Groupon openen in de Groupon app.
<i>Foto nummer:114</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Zoals ik al zei, ik pakte mijn telefoon erbij om de Groupon app te openen. Daarin kon ik de Groupon code laten zien. Dan konden we natuurlijk gratis naar binnen. Dat werkte verder allemaal prima hoor.
<i>Foto nummer:112</i>
<i>d. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Er was ondertussen een medewerker naar ons toe gekomen. Ze groette ons. Ik zei dat we gereserveerd hadden en onder welke naam. Ze zocht ons op in de computer. Dat verliep verder ook prima. Toen wilde ze de Groupon code scannen. Ze moest een telefoon opstarten en daarop volgens mij een programma of app ofzo. Dat werkte niet zo snel. Maar toen hij eenmaal was opgestart kon de code gescand worden.
<i>e. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>

Ik zei dus al, ik hoopte snel geholpen te worden. Ook dat ze vriendelijk zou zijn en professioneel. En wat ik dus hoopte te ontvangen was toegang tot de sauna.
<i>f. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Ja, het was een beetje jammer dat het wat langer duurde met het opstarten van de telefoon om de Groupon te kunnen scannen. Ik weet niet hoe ze dat had kunnen oplossen.
<i>Foto nummer:34</i>
<i>c. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Van de medewerker kregen we ook een sleutel. Ik wist al dat dat zo zijn, want dat gaat altijd zo. Ik hoopte dat het de sleutel zou zijn van een hoog kluisje. Dus niet een lage die dicht bij de grond staat. Dan moet ik zo bukken. Maar goed, het is maar even, dus het valt ook wel mee. De medewerker verteld trouwens ook dat ze de ruimte van de kluisjes aan het renoveren waren. Dat had ik al wel gehoord van andere saunabezoekers. Maar ik had misschien wel een beetje verwacht dat het al klaar zou zijn. Dat was namelijk al een paar weken zo. Maar goed, ze legde duidelijk uit waar we naartoe moesten voor de tijdelijke kleedruimte. Dus de informatieverstrekking was ik wel positief verrast over.
<i>Foto nummer:173</i>
<i>c. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
We gingen toen door de deur vanaf de receptie richting de kleedruimtes.
<i>Foto nummer:198</i>
<i>c. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, in de ruimte waar de deur ons naartoe leidde was de trap naar boven. Daar gingen we op. Ik vind die trap wel wat smal, want je kunt daar niet met twee mensen naast elkaar op lopen. Als er dus een tegenligger aan komt, moet je wachten.
<i>Foto nummer:15</i>
<i>c. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Nadat we door de oude kleedruimte liepen, gingen we richting de rustruimte, zoals de medewerker ons eerder had verteld. Daar was een meneer aan het slapen in zijn badjas, zo leek het. Dat was dan wel een beetje ongemakkelijk, dat wij daarlangs liepen in onze buitenkleden.
<i>Foto nummer:184</i>

<i>c. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen kwamen we dus in de tijdelijke kleedruimte. Ik was in de hoop dat mijn kluisleutel dus van een bovenkastje zou zijn. Dat was helaas niet zo. Ik opende toen mijn kluisje en ging mijn tas uitpakken en me omkleden. In het kluisje lag een kleeerhanger. Ik had wel graag mijn kleding willen ophangen. Alleen nadat ik mijn tas in het kluisje had gezet, was er in de hoogte veel te weinig ruimte over. Dus ik kon helemaal niks ophangen. Ja, dan lag het alsnog op mijn tas. Dat was wel een beetje misleidend.... Blij met een dode mus dus.
<i>Foto nummer:6</i>
<i>c. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Na het omkleden liepen we de trap van de rustruimte naar het restaurant af. Daar heb ik verder niet echt iets bij gedacht.
<i>Foto nummer:36 en 112 en 34</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Eenmaal beneden, in het restaurant liepen we naar de bar om onze sleutel in te leveren. Er stond geen medewerker achter de bar. Ze zaten aan een tafel in het restaurant. Het was een beetje onduidelijk wie ons ging helpen. Ik had ook wel gewoon de sleutel op de bar willen leggen, maar toen stond er iemand op die de sleutel aannam. Dat gebeurde verder prima. Geen aanmerkingen.
<i>Foto nummer:186</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen kon het feest eindelijk beginnen. We gingen vanuit het restaurant door de deur naar de sauna's. Blij dat alle praktische dingen gebeurd waren. Zoals het omkleden en dergelijke. Maar verder had ik daar niet echt verwachtingen of gevoelens bij.
<i>Foto nummer:185 en 208</i>
<i>d. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ik ging even mijn spullen ophangen. Badjas en handdoek. Op de haakjes vlakbij de douches, want daarna ging ik douchen. Verder prima. Ik heb ook wat spullen, mijn waterflesje en dingetje conditioner in een opbergvak gelegd.
<i>Foto nummer:204 en 203</i>
<i>d. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen ging ik douchen.

e. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen
Van tevoren dacht ik: Lekker rustig hier... Kan ik lekker rustig douchen zonder te wachten of mensen die tegen me aankomen tijdens het douchen. Dat is wel eerder gebeurd. Als mensen aan het scrubben zijn. Maar nu gelukkig niet. Daar was ik wel blij mee. Ook hoopte ik dat de douche een goede temperatuur zou hebben. Soms is hij namelijk wat heet. Maar nu vond ik dat niet. Dus dat was een meevaller. Ik vind de straal verder ook prima. Niet te hard, niet te zacht. Als je aan het douchen bent sta je wel wat in het zicht van mensen in de ruimte. Mensen die wachten op de afguss of die in het voetenbad zitten. Ik vind het doucheknopje wel wat lastig trouwens. Want na twee keer drukken, wil de douche niet meer aan. Dus dan sta ik daar koud te worden. Moet ik eerst wachten totdat de douche weer aan kan.
f. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting
Lekker gedoucht. Lekker kunnen ontspannen. Het was dus lekker rustig. Jammer van het wachten.
Foto nummer:206
c. Wat deed u tijdens de interactie?
Onder de douche gingen we ook scrubben. Heerlijk dat dat er is. Dat draagt zeker bij aan mijn saunaervaring. Het is er altijd. En verschillende kleuren en geuren. Maar ik wist niet welke, dus ik heb er even aan geroken zodat ik de lekkerste kon kiezen.
Foto nummer:180
e. Wat deed u tijdens de interactie?
Na het douchen heb ik even op het schema gekeken. Kijken wanneer de afguss was en of er nog andere 'activiteiten' waren. Ik wist dat ik dat daarop kon vinden. En ik had ook wel bepaalde verwachtingen bij de activiteiten die dan aangeboden werden. Van de vorige keer wist ik nog dat de kleine dingen, zoals boomschorspeeling en andere smeersels geld kost. En dat ze op een aantal momenten op de dag worden aangeboden. Dat snap ik trouwens niet helemaal. Als het dan toch gekocht moet worden, waarom kunnen we dan niet gewoon dat spul ophalen bij de bar en gebruiken wanneer we willen? En ik vind twee euro trouwens best veel. Zo'n klein bakje. Ze zouden er best een euro van kunnen maken. Of zeg

bijvoorbeeld dat het voor twee euro gedaan kan worden daar, maar dat mensen dan twee euro korting krijgen als ze een bakje dat ze meenemen naar huis.
<i>Foto nummer:202</i>
<i>e. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
We gingen in het voetenbad om even op te warmen voordat we de sauna in gingen. Ondertussen waren we even aan het bedenken in welke sauna we zouden.
<i>f. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Van tevoren dacht ik dat het warm zou zijn. Verder had ik daar niet zoveel verwachtingen bij. Ja, dat het water schoon was.
<i>Foto nummer:52</i>
<i>d. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Vanuit het voetenbadje keken we even op het elektrische bordje van de kruidensauna. Dat konden we net zien. Wat een slechte overgangen van de verschillende pagina's zeg. Ik dacht eerst dat er een storing was ofzo. Maar het bleek zo te horen. Alle andere bordjes hadden het ook. Het duurde ook best lang tot het volgende scherm kwam. Verder was de informatie die erop stond wel interessant. Alleen sommige pagina's geven geen informatie. En daar sta je dan op te wachten tot hij weer naar de volgende gaat.
<i>Foto nummer:62 en 97</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Na het voetenbad gingen we in de kruidensauna. Ik dacht dat dat wel een sauna was met een goede temperatuur om te beginnen. En dat beviel ook wel goed. Ik ging ervan tevoren van uit dat er hoofdsteunen zouden liggen. Die waren er ook. Ik had gehoopt dat ik lekker kon ontspannen in de sauna. Dat lukte helaas wat minder. Er kwamen veel geluiden door de deur van mensen die in het bubbelbad of voetenbad zaten of die aan het douchen waren. Dat maakte ontspannen wat moeilijk. Verder vond ik het licht in de sauna wel fijn. En het rook en trouwens ook erg lekker. Ik wilde eerst op een bankje lager liggen, maar die was wel erg smal. Dus ik ging maar op de bovenste. Ik had natuurlijk over de sauna gelezen op het bordje, dus daardoor wist ik wat ik kon verwachten. Maar vooral omdat ik al vaker in die sauna ben geweest.
<i>Foto nummer:77</i>

<i>d. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, na de warme sauna gingen we buiten onder de koude douche. Die was eerst nog wat lauw, maar werd steeds kouder en kouder. Dat beviel me eigenlijk wel goed. Het is ook altijd een lekkere straal. Oh ja, en ik kwam erachter dat het knopje waarmee je die douche aan doet, ook kunt gebruiken om hem weer uit te doen. Ik dacht eerder altijd dat je gewoon moest wachten tot hij vanzelf uit ging. Maar ik vond dat wel een hele goede zaak, want dat bespaart toch weer water. Het was een heerlijke opluchting om lekker af te koelen na die warme sauna.
<i>Foto nummer:102</i>
<i>d. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, ik vind dus onder de douche afkoelen wel lekker, maar toch is helemaal in het koude water zijn ook wel erg fijn. Dat gaat toch dieper ofzo. Dus daarom ben ik daarna nog in het koude bad geweest. Die is eerst wel even koud. Maar als je er eenmaal in bent, is hij gewoon lauw. Ik had daardoor niet het gevoel dat mijn kerntemperatuur goed naar beneden was. Van mij mag dat bad wel kouder hoor. Die straal is trouwens wel lekker. Die gebruik ik dan wel om mijn bovenrug, schouders en nek een beetje te masseren. Want ik mis wel een massagestraal in het bubbelbad.
<i>Foto nummer:74</i>
<i>c. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
We gingen toen de tuin in. Even een matje op halen voor op de stoel. Die maken het liggen wel eens stuk aangenamer. Ik weet dat ze er zijn. Verder niks over te zeggen.
<i>Foto nummer:84</i>
<i>d. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
We hebben helemaal achterin de tuin een bedje opgezocht. Het was rustig en we wilden wel wat privacy en rust. Maar ook geen andere mensen tot last zijn als we aan het praten waren. En achter in de tuin op zo'n terrasje kon dat prima.
<i>e. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
De bedjes zijn misschien wat onhandig soms. Je verwacht toch dat het comfortabel en makkelijk is. Comfortabel zijn ze ook wel hoor. Alleen zijn ze wat lastig te verstellen. En het is ook altijd even kijken wat voor bedje je hebt, want er zijn

verschillenden. Je kunt niet terwijl je lekker ligt je rugleuning nog een beetje rechterop of een beetje platter verstellen. Dat is wel jammer. Maar uiteindelijk kon ik op die stoelen helemaal niet ontspannen door al die stomme vliegen daar. Wat zijn het voor vliegen? Paardenvliegen? Blinde vliegen? Dazen... Ik weet het niet. Maar ze steken en ik heb er enorme plekken aan over gehouden. Heel vervelend. Ik was dus terwijl we daar lagen continu aan het opletten of er van die vliegen op me zaten of om me heen vlogen. En je kunt wapperen wat je wilt, maar ze zijn zo volhardend.

Foto nummer:7

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Ik bedacht me dat het wel leuk was om de Quest te lezen in de tuin. Dus ik liep naar het restaurant om die op te halen. Ik had hem er al eerder gelezen. Ik ging ervan uit dat hij er dus weer zou zijn. Ik hoopte alleen dat hij niet al door iemand anders gepakt was. Dat was gelukkig niet zo. Ook hoopte ik dat het een nieuwe editie was, want die vorige had ik al gelezen. Ook dat was het geval. Dus allemaal prima.

Foto nummer:48

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Weer terug bij het bedje in de tuin, waren we dus de Quest aan het lezen. Maar ik had daarvoor dus op het schema gekeken en wist dat de aufguss bijna was. Dus terwijl we aan het kletsen en lezen waren, hield ik de klok in de gaten, zodat we op tijd zouden zijn.

b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen

Aan de ene kant hoopte ik natuurlijk wel dat er een klok zou zijn. Maar dat is omdat ik hem nodig had voor de aufguss. Liever had ik helemaal geen klok nodig gehad. En dan had hij er ook niet hoeven hangen. Liever gewoon geen besef van tijd in de sauna. Ik voel me er een beetje gehaast door.

Foto nummer:63 en 112

a. Wat deed u tijdens de interactie?

We waren nog net op tijd voor de aufguss. Er zaten al mensen in de sauna. Er stond niemand meer voor zoals gewoonlijk. Dus ik keek door het raampje, maar het was donker daarbinnen dus ik kon eigenlijk niks zien. [Naam] anders zei tegen me dat de mensen er al in zaten. Toen zijn we nog snel naar binnen gegaan. Jan en Femke

kwamen toen binnen en die gingen zichzelf voorstellen. Femke moest het leren en Jan was erbij om haar te helpen. Dat was helemaal goed. Fijn dat dat even met ons gedeeld werd. Ze hadden ook muziek aangezet. Dat vond ik een beetje raar. De muziekstijl in ieder geval. Het was een beetje Middeleeuwse muziek ofzo. Ik zou zelf wat meer neutrale muziek willen horen. Dit was een nogal uitgesproken smaak. Het was buiten trouwens niet zo handig dat het donker was in de sauna. Maar binnen tijdens de aufguss was dat wel fijn. Oh ja, ik weet nog wel dat Jan erg veel herrie maakte met zijn handdoek. Tijdens het zwaaien sloeg hij steeds tegen het plafond of de bankjes aan. Ik wist eigenlijk niet meer hoe anderen dat deden want het was al erg lang geleden dat ik voor het laatst een aufguss heb meegedaan.

Foto nummer:77

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Na de aufguss gingen we naar buiten. Even afkoelen onder de koude douche daar. De koude douche heb ik al over verteld. Wat ik trouwens wel miste, was iets lekkers, wat fruit na de aufguss. Want dat kan ik me dan wel herinneren van eerdere keren. Maar dat kwam niet. Ik had me er eigenlijk wel op verheugd.

Foto nummer:192

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Ik ging even naar het toilet.

b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen

Ik hoopte dat de wc schoon zou zijn. Dat ik niet hoefde te wachten tot hij vrij was.

c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting

Achteraf was ik natuurlijk opgelucht. Ik was trouwens wel een beetje bang of dat spuitding dat in boven de wc hangt weer ging sprayen op het moment dat ik daar zat. Dat is me al zo vaal gebeurd. Maar dit keer gelukkig niet. Ook was de wc-rol op. Maar er zat nog een volle achter. Dus toen was ik wel blij, toen ik dat merkte.

Foto nummer:84

a. Wat deed u tijdens de interactie?

We gingen weer naar onze stoelen in de tuin. We hadden onze kussens en spullen daar laten liggen. Ik had daar trouwens wel een beetje een dubbel gevoel bij. Er stonden namelijk van die bordjes dat we de kussens na gebruik terug moeten

leggen. Maar is dat dan na ieder gebruik of aan het einde van het bezoek? Verder over de stoelen niks te zeggen, dat heb ik al gedaan.

Foto nummer:76

a. Wat deed u tijdens de interactie?

We hadden een poosje in de zon op de stoel gelegen en toen kregen we het erg warm. Dus we gingen even afkoelen in het zwembad. Dat was heerlijk. Ik hoopte dus dat het water een goeie temperatuur zou hebben. Zeker niet te warm met dit weer. Ook hoopte ik dat er niemand in zat. Want zwembad is best smal en met z'n drieën naast elkaar baantjes trekken wordt al erg krap.

b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting

Er zaten gelukkig geen mensen in het zwembad. Dus we hadden het voor ons alleen. Ik voelde me trouwens wel een beetje bekeken daar. Want al die stoeltjes staan heel dicht om het zwembad heen. En mensen kunnen alles zien en volgens mij ook alles horen. Weinig privacy dus. Al snel kwamen er twee andere mensen bij in het zwembad en dan lukt het niet om fijn baantjes te trekken. Dus toen zijn we er maar uit gegaan. Maar ik had het fijn gevonden om even baantjes te kunnen trekken, even lekker beweging. En ik was ook lekker afgekoeld. De temperatuur van het zwembad was precies goed.

Foto nummer:31

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Nadat we waren afgekoeld, gingen we even bubbelen. Om die vervelende steekvliegen buiten te ontlopen gingen we binnen in het bubbelbad. Ik vind trouwens zelf dat bubbelbad buiten helemaal niet fijn. We hadden toen tijd om eens om ons heen te kijken. Ik vond de enorme neprozen die daar in de twee vazen staan helemaal niet mooi. Ik zou veel liever meer echte planten zien. Ook vielen de lampjes in het plafond me op. Er waren warm witte lampjes en blauwe. Ik vroeg me af waarom. Voor de kleur van het water? Iemand anders deed de bubbels aan. Alleen de bubbels zitten helemaal aan de andere kant van het bad. Niet daar waar mensen zitten. Terwijl daar wel van die gaatjes op de bodem zitten. Dat was wel jammer. Het bad was lekker qua temperatuur. En het was schoon. Dat was ook goed. Ik kon wel lekker ontspannen in dat bad. Alleen door die gekke hoeken erin kun je niet echt lekker hangen. Het zou wat comfortabeler kunnen.

<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik dacht even lekker bubbelen, ontspannen, lekker warm water en even kletsen met mijn gezelschap. Ook hier had ik wel weer zoiets van, iets meer privacy was wel fijn geweest. De deur naar het restaurant zit daar precies naast en daar gaan nogal veel mensen in en uit. En iedereen kijkt je aan. En de ruimte daar is wel gehorig, dus ook qua gesprekken weinig gevoel van privacy.
<i>Foto nummer:52</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
In het bubbelbad vroegen we ons af wat we daarna eens zouden gaan doen. Dus we hadden het idee om even te gaan window shoppen. We zijn alle sauna's bij langs gelopen en hebben even de displays gelezen die daarbij hingen. We hoopten daarop te lezen hoe warm de sauna was. En verder misschien nog wat tips over hoe de sauna te gebruiken en hoelang en wat vooraf en achteraf te doen. Misschien wat leuke weetjes. Alleen de tips leken op iedere display hetzelfde te zijn. Dus dat hadden we al gauw gezien. Maar we moesten wel steeds heel lang wachten tot het volgende beeld er weer was met informatie die we nog niet hadden gelezen.
<i>b. Welk gevoel had u achteraf over de interactie? Probes: emotionele staat, emotionele reactie</i>
Ik werd er dus een beetje ongeduldig van. Zonde van de tijd. Verder vond ik het wel fijn om wat nieuwe informatie te hebben. En op basis daarvan maakten we de keuze om in het Turkse stoombad te gaan. We hadden ook onze handdoeken niet meegenomen, dus dat was handig. Want die hadden we daar toch niet nodig.
<i>Foto nummer:71</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, het bordje bij het Turks stoombad is anders. Niet digitaal. Die hebben we ook gelezen. Wel wat minder informatie. Maar we hoefden niet te wachten op de volgende pagina. Overal is iets voor te zeggen.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Volgens mij had ik daar verder geen gedachtes bij. Ik wist dat het geen digitale was, want ik had het al eerder gezien. Toch heb ik volgens mij nog nooit echt zo stilgestaan bij de informatie op de bordjes en de tijd genomen om dat allemaal te

lezen. Oh ja, we wilden nog het display van de stiltesauna lezen, maar die deed het niet. Zwart scherm in ieder geval. Dat vond ik wel jammer, want sinds dat een stiltesauna is geworden was ik daar nog niet in geweest. Dus ik was wel benieuwd. Maar goed...
<i>Foto nummer:72</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
We gingen toen dus in het Turkse stoombad, zoals ik al zei. Ik had daar niet hele hoge verwachtingen bij. Hij viel me de laatste tijd wat tegen. Maar mijn gezelschap wilde er graag in. Dus dat deden we. Helemaal goed.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Van tevoren dacht ik dus dat hij niet warm genoeg zou zijn, dat hij muf zou ruiken en dat de bankjes vies zouden zijn. Dat gebaseerd op eerdere bezoeken.
<i>c. Welk gevoel had u van tevoren over deze interactie? Probe: emotionele staat</i>
Ik was dus een beetje pessimistisch en wilde er niet te veel van verwachten. Het Turkse stoombad had me al een paar keer teleurgesteld.
<i>d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Achteraf viel het me wel mee. De bankjes waren wel vies. Er lag van die boomschorspeeling op. Dan kun je met die kraan wel spoelen, maar eigenlijk miste ik een trekker. Want het is dan niet goed schoon te krijgen. Wel heel leuk hoor die peeling en smeersels daar in het stoombad. Maar ik wil daar dan geen last van hebben als ik daarna in het stoombad ga. Oh ja, en de temperatuur liep op terwijl we erin zaten. Dat was wel fijn. Dus dat verraste me, want ik had verwacht dat hij te koud zou zijn. Maar langzaamaan werd hij warmer. We hebben er dus wel een poos in gezeten, want hij geeft niet snel het gevoel van voldoening.
<i>Foto nummer:86</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
In het Turks stoombad is dat trappetje ja. Wel goed dat dat veiliger is gemaakt. Ik ben er zelf nog nooit uitgegleden maar heb het wel bij een meneer zien gebeuren. Het is niet erg mooi, maar goed. In het Turks stoombad is die enorme douchekop trouwens. Dat vergeet ik bijna. Die maakt zoveel lawaai... Tjonge. Het geluid van

vallend of stromend water is niet erg, kan zelfs wel rustgevend zijn. Maar dit is echt te hard.
<i>Foto nummer:42</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Daarna gingen we afkoelen. Op dat pleintje daarbinnen. Daar zijn allemaal koude douches bij elkaar. Ik voelde eerst de slang. Maar die was lauw. Ik dacht nog, misschien moet ik hem even laten lopen, omdat het water wat nog in de leiding zat was opgewarmd. Maar hij werd niet kouder.
<i>Foto nummer:59</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Die douche daarnaast was ook lauw. Ik had verwacht dat hij kouder was. Ik kon het ook niet goed zien aan de kleur van de kraan. Maar toen ik daaronder stond zag ik dat de kraan van de douche aan een overkant een blauwe knop erop had. Dus die moest wel koud zijn.
<i>Foto nummer:41</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen probeerde ik dus maar de koude douche aan de andere kant. Die beviel beter. Hij was niet megakoud, maar ik koelde er wel door af. Dus die deed wel wat hij moest doen. Fijn, eindelijk afkoelen.
<i>Foto nummer:60</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Oh ja, daarna gingen we ook nog die douche met die grote douchekop uitproberen. Die bleek ook koud. Wel fijn, zo'n grote kop. Net alsof je in de koude regen staat. Als het buiten regent, dan vind ik dat ook een fijne manier om af te koelen. Maar nu dus de namaak variant. Er zijn veel verschillende douches, volgens mij is er voor iedereen wel iets bij.
<i>Foto nummer:44</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, en dan merk je dat je dorst hebt. Belangrijk om goed te drinken met al dat gezweet. Dus even het kraantje opgezocht. Maar dat drinkt niet erg makkelijk. Je kunt niet zo snel drinken. Hele kleine slokjes. Dus toen pakte ik maar mijn flesje, die had ik meegenomen van huis. En die ging ik vullen bij de kraan. Maar toen kwam Jan van de opgieter eraan. En die vroeg of ik een flesje met een grote of kleine

opening had. Want bij een grote kon hij er wel koud water en ijsklontjes in doen. Super attent. Fijne verrassing. Mijn flesje had helaas een kleine opening, maar mijn gezelschap had een flesje met grote opening. Jan maakt nog een grapje dat hij zijn flesje dan maar aan mij moest geven. Leuk, spontaan en behulpzaam.
b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen
Van tevoren dacht ik, hmm, dat kraantje. Dat is niet zoveel. Maar Jan verraste me dus. Zo was het goed opgelost.
<i>Foto nummer:45</i>
a. Wat deed u tijdens de interactie?
Daar vlak bij dat kraantje hangt dus een tv-scherm. Daar werd mijn aandacht naartoe getrokken. Eigenlijk tegen mijn zin in. Aan de ene kant wilde ik wel informatie. Bijvoorbeeld over het seizoensmenu of over acties. Maar ik zie normaal gesproken al genoeg schermen. En dat wil ik dan eigenlijk helemaal niet in de sauna.
b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen
Ik wist dat het scherm er hangt. Ik wist ongeveer wat voor informatie erop staat. Maar ik wilde er liever niet op kijken. Die intentie had ik niet. Oh ja, toen zag ik wel dat de informatie dus niet helemaal klopte. Want op het bord bij de ingang stond dat een maandkaart nu tijdelijk 99 euro was. Maar op het scherm stond de gewone prijs van 125 euro.
c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting
Ja, ik betrap mezelf er dan op dat ik toch naar het scherm kijk en dat vind ik dan toch jammer. Hij hangt daar ook zo prominent. Ik zou het liever zo zijn dat het meer een keuze is om ernaar te kijken.
<i>Foto nummer:139</i>
a. Wat deed u tijdens de interactie?
Toen ging ik weer even na het toilet voordat we weer andere dingen gingen ondernemen. Weer bang dat dat ding zou gaan sprayen. Ik ben al een beetje geconditioneerd wat dat betreft. Maar gelukkig ging het weer goed. Verder was het ook goed hoor. Het was schoon.

<i>Foto nummer:92</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Terwijl ik op het toilet zat, keek ik op het briefje met acties. Het viel me op dat niet alle informatie passend was. Ik zag dat er een actie van een behandeling op stond. En dat er stond dat het heerlijk was bij een droge huid in de winter. Maar ja, het is midden zomer en hartstikke mooi weer. Dus dat viel me op. Verder ben ik altijd wel geïnteresseerd in die acties. Ik had dit keer niet echt het idee om er iets mee te gaan doen. Zo scherp waren ze niet. Plus, ik was met iemand anders naar de sauna. En dan neem ik in mijn beslissing toch altijd even mee of die persoon ook wel een behandeling zou willen. Want samen een dagje weg en dan zelf beslissen dat ik die persoon alleen laat omdat ik een behandeling wil, vind ik niet ok.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Van tevoren dacht ik dus dat er leuke acties op zouden staan. Ik had alleen gehoopt dat er wat nieuwe verrassende acties op zouden staan. Maar dat was niet echt zo.
<i>c. Welk gevoel had u achteraf over de interactie? Probes: emotionele staat, emotionele reactie</i>
Eigenlijk was ik wel een beetje teleurgesteld. Ik had me willen laten verrassen en misschien zelfs willen overhalen. Maar dat gebeurde niet.
<i>Foto nummer:106</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Daarna gingen we buiten op het terras zitten. Deels onder de parasol. Dat was nog een dingetje, want ik wilde graag in de schaduw zitten. Ik had het zo warm... En mijn gezelschap wilde in de zon. Maar dat is helemaal gelukt. Dus daar waren we wel blij mee. Er was plek en keuze zat. We konden comfortabel zitten. En we wilden graag aan een tafeltje. Dat is ook gelukt.
<i>Foto nummer:146</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Het was dus onze bedoeling om buiten even wat te gaan eten. Dus ik had het idee om even naar binnen te lopen en twee kaarten te halen zodat we iets konden kiezen. Alleen toen ik op weg was naar binnen, naar de plek waarvan ik wist dat er kaarten hingen, zag ik buiten ook kaarten hangen. Dus toen was ik wel even verrast. Want daar had ik niet op gerekend.

<i>b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Ja, en de kaart zelf. Die was niet echt nieuw. Eerder hadden ze altijd een maandmenu. Dan was er iedere maand een pagina met gerechten van die maand. En de volgende maand dus weer helemaal anders. En daarnaast gewoon het basismenu dat niet echt veranderde. Maar nu is er dus een seizoensmenu. Ik denk dat dat 4 keer in het jaar veranderd. Ik ben dit jaar al een paar keer bij Anholts geweest. En ik bestel eigenlijk altijd hetzelfde. Terwijl ik eigenlijk wel eens iets anders zou willen. Oh ja, de ijskoffie was wel erg lekker. Dat verraste me wel, dat ze dat hadden. Ja, ik bedenk me nu ook, op de kaart stond dat er mosterd bij mijn gerecht zou komen. Maar dat zat er niet bij. Dus toen ben ik naar de bar gelopen om mosterd te vragen. Maar ze leken erg druk. Ik voelde me een beetje lastig. Ze luisterde ook niet goed, want ze vroeg: Zal ik er twee doen? Toen zei ik dat een genoeg was. Maar ze gaf er toch twee.
<i>Foto nummer:103</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Nadat we hadden gekozen wat we wilden eten en drinken ben ik even naar binnen gelopen om eten te bestellen aan de bar. Er liepen niet echt medewerkers buiten we even konden aanspreken. En zo'n knopje gebruiken vond ik ook niet nodig. Dat hebben we wel overwogen. Ik vind het wel ideaal dat ze dat hebben. Soms maak ik er ook wel gebruik van. Maar dit keer vond ik het niet nodig.
<i>b. Kunt u de interactie omschrijven die plaatsvond tussen u en [bord, apparaat, medewerker, saunabezoeker]?</i>
Oh ja, ik liep dus naar de bar. Er stonden twee medewerkers achter. Een van de vaste die daar al jaren werkt. En een nieuw meisje. Die had ik nog nooit gezien. Nu ik erover nadenk had ik wel voorkeur voor de bekende. Maar zij was bezig. Dus de nieuwe nam mijn bestelling op. Ik had verwacht dat ik het gewoon kon zeggen en dan weer weg kon lopen. Maar het leek een beetje alsof het niet helemaal lukte. Ze zette onze bestelling meteen in de computer. Maar ze kon het allemaal niet zo goed vinden. En de ijskoffie lukte helemaal niet. Ze zei: Dat doe ik zo wel. Maar daar had ik dan een beetje mijn twijfels bij of dat ging lukken. Maar goed, toen ging ik maar terug naar buiten.

<i>c. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Nou ja, ik had dus verwacht dat het makkelijker zou gaan. En dat ik weg zou lopen met een gevoel van vertrouwen... Dit komt goed. Maar dat was dus niet echt zo.
<i>Foto nummer:35</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, door de deur naar buiten. Weer naar het terras. Niks over te zeggen hoor.
<i>Foto nummer:80</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Oh ja, toen gingen we lekker uitbuiken in het bubbelbad. Dat hadden we al bedacht toen we nog op het terras zaten. Dat doe ik wel vaker zo. [Naam] wilde graag in het bubbelbad buiten. Ook al ben ik daar niet zo'n fan van, dat hebben we toch gedaan.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ja, wat dacht ik van tevoren... Dat ik er dus liever niet in wilde. Maar dat we het gingen proberen. De bubbels maken heel veel herrie. Als je tegen de muur zit dan komen die bubbels helemaal in je gezicht. Ik wist dat er van die steekvliegen zouden zitten. En ik vind het helemaal niet comfortabel. En dan heb ik nog de hoge bankjes en de lage bankjes geprobeerd. Maar de lage bankjes in het bubbelbad snap ik helemaal niet. Dan zit je tot aan je oren in het water. En ik ben groot. Dat is toch eigenlijk zonde. Er zouden dus veel meer zitplekken kunnen zijn.
<i>c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Ja, ik heb wel eens in een beter bubbelbad gezeten. We zijn er ook uit gegaan en verhuisd naar het bubbelbad binnen.
<i>Foto nummer:31 en 50</i>
<i>Foto nummer:61</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Na het bubbelbad hadden we het warm dus we wilden even afkoelen. We gingen daarom even een rondje lopen in de tuin. Maar daarvoor heb ik me goed afgedroogd. Want volgens mij komen die vliegen nog meer op je af als je nat bent.
<i>b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>

Terwijl we daar liepen, bleek het wel een beetje lastig om een rondje te lopen. We gingen achter zwembad langs over dat paadje. Maar toen kwamen we uit op het terras waar mensen zaten te eten. En omdat binnen in het restaurant altijd een badjas verplicht is, voelden we ons daar op het terras nogal ongemakkelijk. We wisten niet of dat wel de bedoeling was en zijn dus maar snel doorgelopen. Ongemakkelijk was dat...

Foto nummer:76

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Ja toen gingen we het zwembad weer in. Daar heb ik niks nieuws over te melden.

Foto nummer:65

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Ja, de rozensauna. Daar gingen we in. Ik wist dat hij heet was. Ik verkoos deze boven de muzieksauna. Want ik de muzieksauna vind ik dat er zoveel gaande is. Stromend water, muziek, lampjes. Ik kan me daar niet ontspannen. De rozensauna ruikt wel lekker. En hij was leeg. Dat was ook een voordeel. En het is er een beetje donker. Fijn was dat.

Foto nummer:54

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Oh ja, mijn gezelschap vroeg zich eerder af of de temperatuur die op de bordjes staan echt de temperatuur is van de lucht in de sauna. Ik wist het eigenlijk ook niet. Dus toen zag ik in de rozensauna een thermometer en zei ik dat hij daar wel even op kon kijken. Daarop stond dat het ongeveer 75 graden was. Volgens mij was stond op het bordje 80. Maar misschien was het wel wat koeler omdat wij de deur hadden opengedaan om naar binnen te gaan. Wel leuk dat we het even konden checken.

Foto nummer:77

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Toen gingen we weer afkoelen onder de buitendouche. Niks nieuws hoor.

Foto nummer:55

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Oh ja, Jan had me op een idee gebracht. Met zijn ijsblokjes... Want er staat ook zo'n bak waar ijsblokjes in vallen. Onze flesjes waren ondertussen leeg, dus ik dacht we doen daar zelf ijsblokjes in. Alleen het zo uit de bak pakken vonden we niet zo'n prettig idee. Iedereen wroet daarin met zijn handen. Dus we wilden het opvangen

voor het in de bak viel. Ook daarbij twijfelden we of het wel drinkwater was. Maar er hing geen bordje ofzo. Dus het was vast goed. Er kwamen alleen niet zoveel ijsblokjes uit. We hebben daar wel een poos staan wachten. En zo af en toen viel er eens wat. Ik hield mijn handen maar op, want je ziet het niet aankomen. Dat deden we dus in het drinkflesje. Lekker koud.

Foto nummer:84

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Terug naar de stoel. Lekker liggen en kletsen. Geen nieuwe dingen.

Foto nummer:104 en 89

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Ja, we liepen toen vanaf onze stoelen naar de stiltesauna. Die wilden we nog wel even proberen. Toen we een rondje hadden gelopen om alle bordjes te lezen, hadden we die wel gezien. Maar het bordje deed het niet. Er stond alleen op de deur: Stiltesauna. Nou ja, gewoon maar erin dan.

b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen

Ik was al jaren niet in de sauna geweest. In mijn geheugen was hij heel warm en heel droog. En kon ik niet op de vloer lopen, want die was zo heet. Normaal hield ik dus mijn slippers aan. Maar die had ik nu niet aan. Ik was dus van plan snel te lopen en op mijn handdoek plaats te nemen. Ik hoopte ook dat er niemand in zou zitten, zodat we wel gewoon konden kletsen. Dat was ook zo gelukkig.

c. Welk gevoel had u van tevoren over deze interactie? Probe: emotionele staat

Ik was wel afwachtend. Ik was benieuwd. Ook omdat er niks op het display te lezen was.

d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting

Oh ja, toen we net binnen waren en de deur achter ons dicht deden, zag ik dat het display weer werkte. Maar goed, geen zin om er weer uit te gaan. In de sauna voelde het een beetje alsof er iets niet klopte. Er zat een heel groot raam in de muur. Daardoor kon je naar buiten kijken. Ik dacht dat ik dat wel leuk zou vinden. Maar nee... Ik had het veel fijner gevonden als het er donker was. In de stiltesauna. Daar wil je dan ook echt even zo min mogelijk zien eigenlijk. Oh ja, we draaien dit keer

ook even de zandloper om. We hadden net tegen elkaar gezegd dat we eigenlijk geen idee hadden hoe lang we in een sauna bleven zitten. Dat deden we gewoon op gevoel. Handig dat die er hangen. Oh, en...! Er lag iets op de vloer waardoor dat geen pijn deed aan m'n voeten. Heel erg fijn.

Foto nummer:205 en 204 en 203 en 206

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Ja, na de stiltesauna hadden we eigenlijk allebei wel genoeg gezien en gedaan. Dus toen gingen we maar douchen. Oh ja, ergens tussendoor hebben we ook nog onze matjes opgeruimd. Dus douchen, de zeep gebruiken die daar hangt, scrubben. En ik neem altijd mijn eigen conditioner mee voor mijn haar. Want ik weet dat dat er niet is. Dat vind ik wel jammer. Verder zorgen ze overal voor. Maar moet ik toch nog daaraan denken. Oh en die douchegel... Die is zo lekker zacht. Heerlijk. Dat is echt even genieten.

Foto nummer:49 en 34 en 36

a. Wat deed u tijdens de interactie?

We liepen toen naar de bar om de sleutel te halen van de kluisjes.

b. Kunt u de interactie omschrijven die plaatsvond tussen u en [bord, apparaat, medewerker, saunabezoeker]?

Ik vroeg om de kluisleutels en die kreeg ik. Niet echt bijzonder verder.

Foto nummer:6 en 184

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Toen liepen we dus weer naar boven naar de kluisjes in de rustruimte.

b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen

Tjonge jonge, wat was het warm daarboven. Het eerste wat ik dacht was ik moet direct deo opdoen, want anders zweet ik alweer. Dus ik heb snel mijn deo uit mijn tas gepakt. Het was er wat krap, dus ik hoopte dat er niet te veel mensen zouden zijn. Dat was gelukkig ook niet zo. Maar die warmte... Ik wilde daar wel zo snel mogelijk weer vandaan. Ik had eigenlijk nog wat make-up op willen doen, maar ik dacht dat doe ik thuis wel.

Foto nummer:17 en 197 en 188

a. Wat deed u tijdens de interactie?

Door de deur boven richting de originele kleedruimte, met de trap naar beneden en daar door de deur naar de receptie. Niks bijzonders hoor. Ja, ik was alleen wel benieuwd naar de rekening. Hoeveel ik moest betalen. We hadden we uitgebreid geluncht. Maar toch, entree was gratis.
<i>Foto nummer:112 en 101 en 179</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, eenmaal bij de receptie kreeg ik de bon van de medewerker. Ze vroeg of ik die even wilde controleren. De bon klopte. Ook vroeg ze of we het naar ons zin hadden gehad. Dat was wel zo. Ondertussen heb ik betaald. Toen wenste ze ons een fijne dag verder.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik had gehoopt dat ik niet zou schrikken van het bedrag dat ik moest betalen. Ik had bij het bestellen van eten niet op de prijs gelet. Daar heb ik dan ook helemaal geen zin in. Maar het is altijd afwachten. Soms loopt de prijs toch snel op. Maar het viel gelukkig mee. Dus ik was wel opgelucht. Ik hoopte natuurlijk ook dat de medewerker correct zou zijn en vriendelijk. Soms hoop ik ook dat ze me zullen herkennen. Maar dat blijkt eigenlijk nooit uit het contact. Dat is dan wel weer jammer. Dat zou het wel wat persoonlijker maken.
<i>Foto nummer:154</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
We gingen de deur uit. Liepen de parkeerplaats op. Tjonge, wat was die vol ineens. Zoveel meer auto's dan die ochtend. Maar toch merk je het niet echt als je binnen bent. Ik vraag me wel eens af waar al die mensen dan blijven.
<i>D. Conclusie</i>
<i>11. Kunt u nog andere interacties bedenken die u was vergeten of waar ik niet naar gevraagd heb?</i>
Oh ja, ik kreeg later nog een e-mail van Groupon met de vraag of ik Anholts wilde beoordelen. Nou, dat wilde ik wel. Maar de link in de mail werkte niet.
<i>12. Heeft u nog iets toe te voegen?</i>
Nee hoor.

Table F9: Interview transcript Sam

Name interviewee: Sam
Date interview: 8/7/2018
Time interview: 13.00 – 14.30
A. Vaststellen klantsegment.
1. Hoe vaak per jaar bezoekt u een sauna?
Een keer denk ik ongeveer.
2. Hoe vaak daarvan bezoekt u Anholts?
Tweederde van de tijd. Ik ben drie keer geweest de afgelopen drie jaar en daarvan twee keer bij Anholts.
3. Hoe lang duurt een bezoek gemiddeld?
Gemiddeld zes á 7 uur.
4. Wat is uw reden voor het bezoeken van een sauna?
Om te ontspannen, om lekker niks te doen. Lekker zacht huidje. Maar ook sociaal, om tijd met Hendrikje door te brengen.
5. Wat is uw leeftijd?
21
B. Identificeren interacties en vaststellen tijdlijn
6. Wanneer heeft u dit specifieke bezoek gepland?
25 juni hebben we dit gepland.
7. Op welke datum vond het bezoek plaats?
Op 7 juli.
8. Hoe laat bent u aangekomen in Anholts?
Een paar minuten voor 11. 5 voor 11 denk ik.
9. Hoe laat bent u vertrokken?
Half 6.
10. Kijkt u alstublieft naar deze foto's en identificeer de interacties die u heeft ervaren voor, tijdens en na uw meest recente bezoek.
a. Heeft u andere interacties gehad met de sauna die u niet op de foto's kunt vinden? Probes: voorbereiding op bezoek, licht, kleuren, muziek en arOukje's tijdens bezoek

<i>b. Kunt u de foto's neerleggen in chronologische volgorde van uw bezoek?</i>				
1. 151	2. 154	3. 168	4. 189	5. 112
6. 34	7. 173	8. 198	9. 15	10.184
11.6	12.36	13.112	14.191	15.91
16.186	17.185	18.204	19.203	20.47
21.206	22.202	23.52	24.62	25.97
26.102	27.77	28.74	29.75	30.84
31.63	32.112	33.77	34.84	35.76
36.52	37.31	38.50	39.66	40.71
41.72	42.86	43.42	44.43	45.41
46.60	47.44	48.112	49.100	50.45
51.139	52.92	53.106	54.145	55.80
56.78	57.31	58.50	59.61	60.76
61.79	62.65	63.54	64.77	65.55
66.84	67.104	68.89	69.53	70.46
71.48	72.204	73.203	74.206	75.205
76.49	77.7	78.34	79.36	80.112
81.6	82.184	83.17	84.197	85.188
86.112	87.154			

C. Interacties, verwachtingen en evaluatie

Foto nummer:151

h. Wat deed u tijdens de interactie?

Nou, we zaten in de auto. En toen we de oprit opreden was ik benieuwd hoe druk het er zou zijn. En ik vroeg me af hoe het er ook alweer uitzag. Dat wist ik niet zo goed meer van de vorige keer. Dus dat.

i. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting

Na die tijd ben ik niet met de oprit bezig geweest.

Foto nummer:154

b. Wat deed u tijdens de interactie?

Op de parkeerplaats viel het me op dat er heel weinig auto's stonden.

<i>c. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Van tevoren had ik verwacht dat er meer auto's zouden staan. Dus dat was wel positief. En het viel me op dat deze parkeerplaats groot was. Daar kunnen veel auto's staan. Toen we weer weg gingen viel het me op dat er echt veel meer auto's stonden.
<i>Foto nummer:168</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
De ingang. Ja, we kwamen binnen.
<i>c. Was er een medewerker van de sauna betrokken bij de interactie?</i>
Toen ik binnen kwam, dacht ik even terug aan de vorige keer dat ik er was. Dus dat voelde vertrouwd ofzo. Dat was wel fijn. Vooral aangezien ik de vorige keer dat ik er was echt geen idee had van wat me te wachten stond. En daar dacht ik weer even aan.
<i>Foto nummer:189</i>
<i>c. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
De balie. Daar deed ik niet zoveel. We kregen onze sleutels. We werden wel vriendelijk geholpen verder. Dat was wel prima.
<i>Foto nummer:112</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
De medewerker. We werden vriendelijk geholpen. Er werd nog verteld dat ze geen muntjes gebruikten omdat het niet zo druk was. Dus dat was wel fijn dat ze dat er even bij zeiden. De communicatie was goed. En ze wenste ons een fijne dag, een fijn verblijf.
<i>c. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Mijn verwachtingen waren wel goed, hoog. Ik verwachtte wel vriendelijk geholpen te worden en dat ze ons met verstand van zaken te woord zou staan. En dat bleek ook wel waar.
<i>Foto nummer:34</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
De sleutel. Ik hoopte op nummertje 90, maar ja die kreeg ik niet. Haha, nee, ik was blij met deze sleutel. Geen op- of aanmerkingen.

<i>Foto nummer:73</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, de deur naar de kleedruimte. Daar gingen we door.
<i>c. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Nou ja, we moesten ons ergens anders omkleden. Omdat ze met de verbouwing bezig waren. Dat had ik niet verwacht natuurlijk. Ik had verwacht dat we ons achter die deur, de deur kleedruimte moesten omkleden. Maar dat bleek niet zo te zijn. Dat vond ik verder helemaal niet erg. Het werd duidelijk uitgelegd van tevoren. De onduidelijkheid werd weggehaald toen de medewerker ons uitlegde dat we door moesten lopen voor de kleedruimte. En nog voor dat contact verwachtte ik dat we ons achter die deur moesten omkleden.
<i>Foto nummer:198</i>
<i>c. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Dus toen gingen we de trap op. En dat was geheel volgens verwachting. Zoals het gaat om een trap op te lopen. Ja... een trap!
<i>Foto nummer:15</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja en toen moesten we dus naar de plek waar we ons wel moesten omkleden. Dat had ik niet helemaal begrepen, dat ze dat bedoelde. Maar dat wees zichzelf wel. Er was maar een kant waar je heen kon eigenlijk. Ja en die rustruimte zelf, het viel me op dat het leeg was. Maar ja, het was natuurlijk heel mooi weer.
<i>Foto nummer:184</i>
<i>c. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ja, ik had van tevoren wel verwachtingen. Eigenlijk had ik verwacht dat de plek waar je je omkleedt en de plek waar de kluisjes staan twee verschillende ruimtes waren ofzo. Maar dat bleek niet zo te zijn. En als het nou, het was nu super rustig, maar als er nou veel mensen waren die zich tegelijk moesten omkleden in dat kleine hokje dan was dat wel een beetje te klein geweest daarvoor. Dan was dat gek geweest.
<i>d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Ja, het werkte allemaal prima. Ik had een hoog kluisje dus daar was ik wel blij mee.

<i>Foto nummer:6</i>
De trap naar beneden. Ja, ik vond het wel opvallend dat we dan gelijk in het bargedeelte uitkwamen. Dat had ik niet verwacht. Maar dat was op zich wel handig, want dan konden we daar meteen de sleutels afgeven.
<i>Foto nummer:36 en 112</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, toen gingen we naar de bar om de sleutels af te geven aan de medewerker. En die wenste ons nogmaals een fijne dag toe. Dus dat was wel sympathiek. Maar dat had ik eigenlijk ook wel verwacht.
<i>Foto nummer:191</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen ging ik nog naar het toilet. Dat vond ik wel, ik had verwacht dat achter de deur waarop staat: Herentoilet, dat daar dan meerdere toiletten zouden zijn. Maar dit was al meteen de deur waar je door moest en die je dan meteen op slot moest doen. Dat had ik niet verwacht.
<i>c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Ja, het toilet vanbinnen, het was minder schoon dan ik had verwacht en gehoopt. Dat was jammer.
<i>Foto nummer:91</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Daar heb ik gebruik van gemaakt. Het was voldoende en het deed wat het moest doen. En verder niet zoveel verwachtingen van gehad.
<i>Foto nummer:186</i>
Toen ging ik de deur door naar de sauna's en baden. Nou, ik wist wat ik achter die deur kon verwachten. Dus het was een feest van herkenning. Ja, wel een beetje hoor. Dat was dit en dat was dat.
<i>Foto nummer:185</i>
Ja, toen ging ik even mijn badjas ophangen. En mijn spulletjes en mijn handdoek enzo. Dat was fijn dat dat kon. En ook fijn dat dat op meerdere plekken kon. Dat was ook prettig.
<i>Foto nummer:204</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>

Toen ging ik naar de douche.
<i>c. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik had een andere temperatuur verwacht. Hij was super warm. Dat had ik niet verwacht. De temperatuur was niet onprettig, maar het had van mij wel minder warm gemogen. Verder, de straal was prima. Er was genoeg plek, er waren genoeg douches. En het was een mooi apart hoekje, dat je rustig kon douchen. Dus ik had ook wel wat privacy verwacht. En dat was er ook wel.
<i>Foto nummer:203</i>
De knop van de douche. Ja, dat vind ik dus altijd vet irritant zo'n knop met een sensor. Want dat werkt nooit. En dan gaat hij uit en dan sta je daar met shampoo in je haar en in je ogen. Nou ja, nu dan niet maar, dat was gewoon irritant. En ja, ik had het wel verwacht, want ik wist dat het zo'n douche was. Dat wist ik niet van de vorige keer, maar meteen toen ik binnen kwam en naar de douches toe liep, zag ik dat.
<i>Foto nummer:47</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, toen ik onder de douche stond, toen zat ik die tekst op die muur daar te lezen.
<i>b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Ik vond het wel, ja, ik begreep het niet. Ochtendgloren voel bloesem... Ja, het zijn mooie teksten. Maar ik voel daar niet zoveel bij hoor. Ik vind de muur zelf wel mooi met die wolkjes. Dat vond ik wel sfeervol. Ik kan me ook wel voorstellen dat er mensen zijn die die teksten ook inspirerend vinden, of mooi of wat dan ook.
<i>Foto nummer:206</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, scrubben. Ik vond het chill dat er twee verschillende kleurtjes en geurtjes en smaakjes waren. Smaakjes? Haha, nee geen smaakjes. Maar dat vond ik fijn. Dan kon ik er een uitkiezen die ik zelf lekker vond.
<i>c. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik had wel verwacht dat het er zou zijn. Nou ja, verwacht, ik wist ik het eigenlijk gewoon. Dat was eigenlijk prima. Lekker scrubben. OH ja, ik vroeg me af of er een

grove en een fijne scrubzout was. Want daar had ik wel behoefte aan. Dat was wel prettig geweest. Voor mijn gevoelige ruggetje.
<i>Foto nummer:202</i>
Ja, na het douchen even naar het voetenbadje. Om even warm te worden. Ik wist niet dat dat erbij hoorde. Dat dat moest ofzo. Voetenbadje is gewoon om je voeten schoon te maken. Maar dat is dus dat je warm wordt voordat je de sauna in gaat. Dat vertelde mijn gezelschap me. Maar ja, wat kun je verwachten van een voetenbad?
<i>c. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik had verwacht dat het koud water was. Maar het was warm.
<i>d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Nou ja, als je echt even lekker in zo'n voetenbadje wilt zitten om je voeten even lekker warm te laten worden, dan is middenin zo'n ruimte niet ideaal. Maar ja, aan de andere kant is het maar eventjes natuurlijk. Niet ontevreden.
<i>Foto nummer:52</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ondertussen, in het voetenbadje had ik even het bordje van een van de sauna's gelezen. De displays van twee verschillende sauna's. Daarop gelezen wat de temperatuur was en wat de luchtvochtigheid was. En ons nog afgevraagd of die temperatuur dan echt de luchttemperatuur is en hoe ze die meten.
<i>c. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Nou, ik had verwacht dat erop zou staan bijvoorbeeld een advies voor hoe lang je het beste in de sauna kunt gaan of hoe je dat het beste kunt voorbereiden. Of je bijvoorbeeld warm of koud moet zijn, of droog op nat moet zijn. Ik ben natuurlijk niet echt een ervaren saunagebruiker. Dus dat weet ik allemaal niet. Ik vond de temperatuur en de luchtvochtigheid wel leuk om te weten.
<i>d. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Mijn verwachtingen zijn niet waargemaakt. Nou ja, bijvoorbeeld, mijn gezelschap vertelde me bijvoorbeeld dat je het beste droog in een sauna kunt gaan. Zulk soort

tips heb ik niet op het display gezien. Maar misschien had ik daar gewoon iets beter op moeten kijken. Ik had trouwens de presentatie wel iets professioneler verwacht. Of de display deed het niet goed, of het was gewoon een beetje een simpele presentatie. Nee, dat mag wel iets professioneler. Met iets soepeler overgang. En duidelijker, gewoon wat netter.

Foto nummer:62

Ja, de eerste sauna.

b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen

Ik hoopte dat hij niet al te heet zou zijn. Omdat het de eerste was. En ik hoopte dat er geen andere mensen in zaten. Ik hoopte dat er lekker ruimte zou zijn om te liggen. Ik ging op het middelste bankje liggen, maar dat was eigenlijk te smal om lekker te liggen. Dat was niet heel chill. En de temperatuur was wel prima. Ik kon er wel echt gewoon lang in zitten voordat het echt ongemakkelijk werd. Dus ja, dat was fijn.

c. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting

Ja, dat zei ik net. Oh ja, ik vond het wel fijn dat het een beetje donker was. Oh ja en toen ik daar lag viel het me op dat je daarbinnen heel goed het geluid van douches en dichtslaande deuren enzo hoort.

Foto nummer:97

Oh ja, hoofdkussentje ofzo. Ik wist niet meer dat die er waren. Dus dat vond ik wel fijn, want je kunt nooit lekker liggen zonder je hoofd een beetje omhoog te hebben. Wat ik me wel afvroeg toen ik hierop lag, was hoe hygiënisch het is dat iedereen die dingen gebruikt. Want je ligt natuurlijk op je handdoekje, maar iedereen ligt wel gewoon op dit ding. En als iedereen dat gebruikt. Maar ja, ik weet niet. Maar verder ben ik hier wel blij mee altijd.

Foto nummer:102

Ja, lekker afkoelen. Koud badje.

a. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen

Ik hoopte dat hij ijs- en ijskoud zou zijn. Maar dat was hij niet. Hij was niet superkoud. Dat viel me een beetje tegen. Jammer. Want ik vind dit wel de chillste manier of af te koelen, gewoon in één keer het water in. Want als je onder de douche gaat, kun

je nooit in één keer bam, erin en koud zijn. Maar ja, dan moet hij wel goed koud zijn. Anders dan kan ik niet echt, echt afkoelen.
<i>Foto nummer:77</i>
Dus toen ging ik daarna onder de koude douche. Want die was wel echt steenkoud. Het leek wel alsof die terwijl je aan het douchen was nog kouder en kouder werd. Ja, dat beviel wel. Oh ja, en wat mijn gezelschap opviel was dat je hem uit zette als je weer opnieuw op de knop drukte. Dus dat hij niet blijft stromen. Dus als je klaar bent, dat je hem weer uit kunt doen. Dat vind ik wel goed, water besparen.
<i>Foto nummer:74</i>
<i>b. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Even een matje pakken. Ik had van tevoren niet verwacht dat er matjes zouden zijn. Ik wist wel dat er stoelen waren. Maar zo'n matje, dat ligt toch wel lekkerder. Het was makkelijk mee te nemen en duidelijk waar ze lagen.
<i>Foto nummer:75</i>
Ja, het bordje met 'matjes na gebruik terugleggen, a.u.b. Dat was duidelijk. Het viel meteen op. Dus ik had ook meteen in mijn hoofd: Ik moet straks mijn matje terugleggen.
<i>Foto nummer:84</i>
Ja, stoel. Ja, prima stoeltje. Lekker liggen. In hoogte verstelbaar. Had ik er nog verwachtingen van tevoren? Niet bijzonder. Ja, wel dat ze in hoogte verstelbaar zouden zijn. Maar dat waren ze ook. Dus dat is fijn.
<i>Foto nummer:63 en 112</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Sauna, aufguss. Ja, we moesten een beetje op tijd zijn daarvoor.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik had gehoopt op een lekker geurtje. En dat was er ook. Maracuja, dat was fijn. Ik had ook gehoopt op iemand die dat kwam doen, daar gewoon lekker soepel met z'n handdoekje kwam zwaaien. Maar dat viel een beetje tegen. Zowel Jan als Femke waren niet heel bedreven daarin. De vorige keer was er iemand, die was vet goed. Ik had dit al een keer eerder gedaan. Ook bij Anholts. Maar dat vond ik dus wel een beetje jammer. Oh ja, en er kwam toen de aufguss net ging beginnen nog een vrouw

binnen en die ging pal voor me zitten waardoor dat met die handdoek zwaaien niet echt bij mij aankwam. Dat was wel jammer.
<i>Foto nummer:77</i>
Buiten douchen. Daar hebben we het al over gehad.
<i>Foto nummer:84</i>
De stoel hebben we het ook over gehad.
<i>Foto nummer:76</i>
Schwimmbade. Ja, even zwemmen. Het water was iets kouder dan ik had verwacht. Maar dat vond ik wel fijn, niet zo vervelend. Dan moest je even lekker erdoorheen. Heel vervelend in het zwembad waren die prikbeesten. Dat ze dan continu langs je hoofd zoemen. Nou, en als je dan nat bent, is het nog veel erger. Dus dat was heel irritant. Ik had natuurlijk wel een groter zwembad gewild, maar dat had ik niet verwacht. Ik vond wel dat de stoelen die aan het zwembad stonden ook heel dicht aan het zwembad stonden. Dan voelde ik me wel soms een beetje bekeken als ik aan het zwemmen was. Wat misschien helemaal niet het geval was, maar daar is volgens mij wel een makkelijke oplossing voor. Ik zou wel iets meer privacy willen.
<i>Foto nummer:52</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, toen gingen we naar binnen om even de bordjes te lezen. Gingen we alle sauna's even bij langs om te lezen wat wat was. Mijn verwachting was dus dat bij iedere sauna zo'n bordje hing. En dat op alle bordjes verschillende informatie stond. En dat je daaraan een beetje kunt afleiden wat je gaat doen, wat je fijn zou vinden. En dat bleek ook wel zo te zijn. Het was duidelijk en overal stond dezelfde informatie op zodat je goed kon vergelijken.
<i>Foto nummer:31</i>
Ja, het bubbelbad.
<i>a. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik hoopte op warmte en bubbels. En dat was precies wat ik kreeg. De bubbels waren niet heel heftig. Ja, het was leuk geweest als er echte planten waren in plaats van neppe. En misschien dat dat trappetje, wat zo midden in dat bad zit... We zaten er natuurlijk niet met veel mensen in, maar als dat wel zo was. Ja, misschien kan het qua indeling handiger.

<i>Foto nummer:50</i>
De knop, ja chill dat je zelf kunt bepalen of je bubbels wilt of niet. Fijn. Ja, er zijn ook wel bubbelbaden dan is hij gewoon aan of uit en je weet nooit wanneer. Dus dat hebben ze wel goed gedaan. De knop zat wel helemaal in de hoek. Dat was misschien niet de meest praktische plek. Misschien nog een knop aan de andere kant. Maar ja, we moeten ook niet zulke hoge eisen stellen.
<i>Foto nummer:66</i>
Ja, de deur naar buiten. Prima deur. Hij kon open. Ik had dat ook wel verwacht dat hij open kon. Ja, wat moet ik nou over een deur zeggen?
<i>Foto nummer:71</i>
Het bordje van het stoombad. Ja, hier vond ik het dus wel heel fijn dat er een advies bij stond. Dat heb ik bij alle andere dingen niet gezien. Misschien mijn eigen schuld. Maar ik geloof dat hier stond 10 minuten per keer. Dus dat was wel fijn.
<i>Foto nummer:72</i>
Dan het stoombad zelf. Ja, ik vond het heel chill. Ik vind het stoombad heel fijn. Omdat het lekker nat is. En de temperatuur is niet zo heel hoog. Dus je kunt er iets langer in blijven. Kun je iets meer de tijd nemen ofzo.
<i>a. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ja, je hebt altijd zo'n bepaalde geur in het stoombad. Maar dat is me niet opgevallen. Maar dat is niet erg hoor. Oh ja, er hing zo'n slang. Dan konden we de bankjes even schoonspuiten. Dat was wel prettig.
<i>Foto nummer:86</i>
Trappetje in het stoombad. Prima trappetje toch. Maar ik kan me voorstellen dat het voor sommige bejaarden een beetje heftig is. Het is best wel steil.
<i>Foto nummer:42</i>
Ja, toen gingen we even met alle koude dingen spelen. IJskoud water. En een grote dikke straal uit die slang.
<i>Foto nummer:43</i>
Toen de gewone koude douche binnen. Ik heb alle koude douches gebruikt. Die nevel, ja, ik vond dit bak binnen fijner. Maar die had ik daarna pas gebruikt. Hier heb ik maar heel kort onder gestaan. Ik heb er niet zoveel over te zeggen.
<i>Foto nummer:41</i>

Ja, dat was chill dat hij gewoon echt koud was. Dat was vooral heel fijn.
<i>Foto nummer:60</i>
En dit was die met die grote kop. Het gevoel alsof ik in de ijskoude regen stond. Dat vond ik wel fijn. Het was vooral leuk om al die ijskoude douches daar uit te proberen.
<i>Foto nummer:44 dn 112</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen gingen we even wat drinken. Dus toen stonden we te prutsen met ons flesje bij het drinkfonteinje. Maar dat was natuurlijk helemaal niet handig met dat flesje. Dus toen kwam de vriendelijke medewerker Jan en die was wel bereid om mijn flesje even te vullen en daar ook ijs in het doen. Wel sympathiek. Dat gaf me wel een gevoel van goeie service. Wat vriendelijk van Jan. Terwijl ik er helemaal niet om gevraagd had ofzo. Hij zag gewoon dat ik aan het stuntelen was en hij hielp me. Ik was daar wel door verrast.
<i>Foto nummer:100</i>
Toen ging hij even naar de deur met 'Techniek'. En toen kwam hij terug met ijs. Ik wist helemaal niet dat hij ijs ging halen ik dacht dat hij mijn flesje met water ging vullen. Maar dat zei hij blijkbaar tegen mijn gezelschap. Maar ik was dus blij verrast.
<i>Foto nummer:45</i>
Dat tv-scherm. Het viel me op omdat ik iets zag met wielrennen of fietsers. En daardoor stond ik er even naar te kijken. Ik heb niet echt gelezen waar het over ging, maar het was een leuke foto. Maar het waren gewoon nieuwtjes eigenlijk en dat had ik niet verwacht. Maar dat was wel even leuk om naar te kijken.
<i>Foto nummer:139</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen ging ik naar het toilet. Het was wederom minder schoon dan ik had verwacht. Dat vond ik wel jammer.
<i>Foto nummer:92</i>
En op het toilet hing een bordje met aanbiedingen. En die heb ik even gelezen. Dat was interessant.
<i>Foto nummer:106</i>
Toen zin om te eten. Dus naar het terras.
<i>a. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>

Ik had wel verwachtingen bij het terras. Mijn verwachtingen zijn eigenlijk wel uitgekomen. Want het was fijn dat je zowel in de schaduw als in de zon kon zitten als je dat wou. Dat je een tafeltje of op een bank kon zitten. Dat er gewoon verschillende opties waren. Dat was wel fijn. Ik wou wel graag aan een tafel eten. En dat kon dus dat was fijn.
<i>Foto nummer:145</i>
De menukaart. Mijn verwachtingen waren dat het allemaal best wel duur zou zijn. Maar dat viel eigenlijk wel mee vond ik. Het was een uitgebreide kaart. Er stond op de kaart dat er mosterd bij het gerecht zou komen maar dat zat er niet bij. Maar dat was lekker hoor. Lekker soepie. En de ijskoffie was erg lekker.
<i>Foto nummer:80</i>
Oh, ik wist even niet meer dat dit de volgorde was. Oh ja, we gingen uitbuiken in het bubbelbad. Het was heel heftig, die bubbels. We waren binnen al in het bubbelbad geweest, dus ik had een soortgelijke verwachting. Maar die bubbels waren heel heftig. Dan echt even chillen in het bubbelbad is dan niet fijn. Maar wel fijn dat het een beetje massage was ofzo. Als ik dan tegen die bubbels aan ging zitten, was dat wel fijn voor mijn rug.
<i>Foto nummer:78</i>
Ja, de knop.
<i>Foto nummer:31 en 50</i>
Oh ja, dit is weer het andere bubbelbad. Binnen toch? Daar hebben we het al over gehad.
<i>Foto nummer:61</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Ja, we gingen een rondje lopen door de tuin. Ik had verwacht dat we wel even een stukje konden wandelen. Nou ja, dat was leuk geweest. Even een stukje lopen. Over gras ofzo. En dat er een mooi tuin is. Nou, er is op zich een mooie tuin. Maar ja, de wandeling die je kon maken was niet, je kon niet echt een rondje lopen want dan kwam je uit op het terras waar je niet kon zijn. Dus dat was jammer.
<i>Foto nummer:76</i>
Zwembad.
<i>Foto nummer:79</i>

Toen het bordje, van een meter veertig. Dat viel me op. En daar had ik een anekdote bij.
<i>Foto nummer:65</i>
De rozensauna.
<i>a. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ik had een hele sterke, heftige geur verwacht. Van rozen. En dat was toen ik binnen kwam ook wel zo. Als je de deur opendoet komt dat echt op je af. Ik rook het buiten ook al. Maar als je dan even zit dan is het wel weg eigenlijk. Ja, of dat je eraan went. Dat weet ik niet. Maar het viel niet meer zo op.
<i>b. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Toen ik de geur niet meer rook, verschilde hij niet meer zo van de andere sauna's. Dat vond ik wel jammer. Toen had hij niet echt iets wat hem onderscheidde van de rest. Daarom ben ik er niet zo lang in geweest.
<i>Foto nummer:54</i>
De thermometer. Wel leuk om te kunnen zien hoe warm het is. En de luchtvochtigheid. Ja, staat natuurlijk ook wel op het bordje. Maar ja, leuk om te kunnen zien hoe warm het nou eigenlijk is als je daar in de sauna zit. En leuk om te zien dat de luchtvochtigheid hoger wordt, naarmate je er langer in zit. En het staat mooi aan de muur.
<i>Foto nummer:77</i>
Ja, de douche buiten weer.
<i>Foto nummer:55</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
IJs halen. Nou ja, ik wou ijs in mijn flesje doen. Maar dat lukte niet echt, want je kon niet echt voorspellen wanneer het ijs uit die buis kwam. Dus, het werkte niet echt. En om het ijs zo uit die bak te pakken en in mijn flesje te doen, vond ik niet zo hygiënisch. Dus dat wilde ik niet doen. Maar ik weet ook helemaal niet of het daar wel voor bedoeld is. Het is natuurlijk ook gewoon bedoeld om het op je lichaam te doen omdat het koud is. Dus dat over het ijs.
<i>Foto nummer:84</i>
Ja, dat gaat weer over de stoel.

<i>Foto nummer:104</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Toen liepen we naar de stiltesauna toe. Over dit terrasje. Op zich vind ik het wel leuk dat deze twee sauna's, het stoombad en de stiltesauna buiten zijn. Dus dat je buitenlangs moet om daar naartoe te gaan. Dat voegde wel iets toe vond ik. Het leek daardoor exclusiever ofzo. Dat vond ik wel leuk.
<i>Foto nummer:89</i>
Oh ja en over de sauna zelf, dat er dus een raam in zat, dat vond ik wel leuk. Kon je lekker naar buiten kijken.
<i>a. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ja, in de andere sauna's was je natuurlijk in de buurt van de baden en andere sauna's. Dus op zich was het wel slim gedaan dat deze afgezonderd was. Zodat het ook echt stil kon zijn. Maar je verwacht wel bij een stiltesauna dat je dan helemaal niks hebt. Maar daarvoor was hij dan toch wel weer heel licht. Maar ja, het was ook wel weer leuk dat je naar buiten kon kijken. Maar dat was dan toch meer passend geweest voor een andere sauna.
<i>Foto nummer:53</i>
De zandloper. Ja, dat was echt leuk. Want je hebt eigenlijk geen besef van tijd als in zo'n sauna zit. Dus ja, wel grappig dat je dan kunt bijhouden. Dat je kunt kijken van hoe lang zit ik er nou eigenlijk in. En natuurlijk fijn als je heel bewust naar de sauna gaat, van ik wil 10 minuten in die en dan zo en zo, dan kun je dat in de gaten houden. Ja, en ook een zandloper. Waar zie je nou een zandloper? Nergens.
<i>Foto nummer:46</i>
Ja, dit was mijn favoriet. De nevel. Daar heb ik heel lang onder gestaan. Dat was echt heel leuk. Alleen jammer dat je in zo'n bak staat waar je geen uitzicht hebt. Maar het was heel fijn. Want het voelt heel licht. Maar je wordt er wel echt helemaal nat van en je koelt wel fijn af. Zonder dat je echt een harde straal op je hebt.
<i>a. Wat dacht u achteraf van de interactie? Probes: beoordeling, beschouwing, achting</i>
Ja, ik had eerst die andere nevel gedaan. Maar dat was gewoon niet zo bijzonder. Maar hier komt het echt van alle kanten.
<i>Foto nummer:48</i>

Ja, de klok. Tijd om te douchen! Wat moet ik hier nou over zeggen? Ja, op zich wel fijn dat er een klok hing. Maar het is ook wel fijn om zo'n dagje sauna zonder tijd te leven. Maar ja, dan zouden ze hem of iets meer verdekt moeten opstellen. Dat je hem niet altijd ziet, maar weet dat hij er hangt.
<i>Foto nummer: 204 en 203 en 206</i>
Douchen, scrubben en het knopje. Daar hebben we het over gehad.
<i>Foto nummer:205</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Zepen. Ja, lekker schuimende shampoo. Ja, dat vind ik fijn.
<i>b. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>
Ja, ik had verwacht met zo'n shampoo die hier hangt en die iedereen gebruikt, dat het wel niet zo'n uitgesproken shampoo zou zijn. Maar dat was hij eigenlijk wel. Lekkere geur en hij schuimde heel erg. Dus dat was fijn. En nu heb ik een zijdeglaas. Wat wil je nog meer?
<i>Foto nummer:49</i>
Ja, de deur naar de ruimte. Die moesten we door.
<i>Foto nummer:7</i>
<i>a. Wat deed u tijdens de interactie?</i>
Het boekje terugleggen dat we hadden gelezen. Leuk dat er boekjes zijn. Dat had ik niet verwacht.
<i>Foto nummer:34 en 36 en 112</i>
<i>a. Kunt u de interactie omschrijven die plaatsvond tussen u en [bord, apparaat, medewerker, saunabezoeker]?</i>
Ja, het contact met de medewerker. Ja zei dat ze ons verkeerd verstond. Ja, weet ik veel. Femke...
<i>Foto nummer:6</i>
De trap naar boven.
<i>Foto nummer:184</i>
De kluisjes. Nou ja, en toen stonden we dus in dat hokje met heel veel mensen. Toen stonden we daar met vijf of zes mensen. Dat was eigenlijk veel te krap.
<i>Foto nummer:17</i>
De deur door naar beneden. Dat is een deur.

<i>Foto nummer:197</i>
De trap naar beneden.
<i>Foto nummer:188</i>
De deur naar de receptie. Ja, het briefje wat daar op de deur hangt heb ik wel gelezen toen. Graag de kastsleutel inleveren en terugvragen bij de bar. Maar dat hadden we toen al gedaan.
<i>Foto nummer:112</i>
Medewerker.
<i>a. Kunt u de interactie omschrijven die plaatsvond tussen u en [bord, apparaat, medewerker, saunabezoeker]?</i>
Ja, het leek alsof ze mijn metgezel kende. Maar dat was niet zo. Maar ja, ze vroeg ons of we een fijne dag hadden gehad. Het was wel prettig contact. Het contact was wel amicaal. Ze sprak ons heel informeel aan. Dus dat gaf me het gevoel dat ze de ander kende. Maar het was eigenlijk wel prima. Het was niet ongepast.
<i>Foto nummer:154</i>
Ja, de parkeerplaats. Dat was gewoon veel voller. Dan ik had verwacht. En helemaal vergeleken met toen we aankwamen. Dus ik dacht: Wow wat veel mensen. Wel drie keer zoveel auto's.
<i>D. Conclusie</i>
<i>11. Kunt u nog andere interacties bedenken die u was vergeten of waar ik niet naar gevraagd heb?</i>
Nee, niks.
<i>12. Heeft u nog iets toe te voegen?</i>
Nee, ik denk het niet.

Table F10: Interview transcript Daantje

<i>Name interviewee: Daantje</i>
<i>Date interview: 15/7/2018</i>
<i>Time interview: 10.45 – 11.55</i>
<i>A. Vaststellen klantsegment.</i>
<i>1. Hoe vaak per jaar bezoekt u een sauna?</i>

Oh! Heel onregelmatig. Dit jaar ben ik dan twee keer geweest. Maar er zijn jaren bij dat ik nul keer ben geweest. Gemiddeld een half keer per jaar misschien.
<i>2. Hoe vaak daarvan bezoekt u Anholts?</i>
Ja, dit was dus de eerste keer. Oh nee, de tweede keer. Ik ben in mijn hele leven, nou toen dan in Weerd, in Amerika een keer. Nu ben ik hier geweest. In Duitsland ben ik een keer geweest. En vroeger toen ik een jaar of 18, 19 was toen ben ik een paar keer geweest.
<i>3. Hoe lang duurt een bezoek gemiddeld?</i>
Ik denk een uur of zes. Vijf, zes uur ongeveer.
<i>4. Wat is uw reden voor het bezoeken van een sauna?</i>
Lekker dagje ontspannen.
<i>5. Wat is uw leeftijd?</i>
48.
<i>B. Identificeren interacties en vaststellen tijdlijn</i>
<i>6. Wanneer heeft u dit specifieke bezoek gepland?</i>
Oh, wanneer was dat ook alweer gepland? Vorige week. Het was natuurlijk al eerder gepland voor de vrouwendag. Maar dat ging niet door. En toen hebben we volgens mij voordat ik weg ging dit gepland. Dus een dag of acht negen ervoor. Zoiets.
<i>7. Op welke datum vond het bezoek plaats?</i>
Op 14 juli. Afgelopen zaterdag.
<i>8. Hoe laat bent u aangekomen in Anholts?</i>
Half 6.
<i>9. Hoe laat bent u vertrokken?</i>
Half 11.
<i>10. Kijkt u alstublieft naar deze foto's en identificeer de interacties die u heeft ervaren voor, tijdens en na uw meest recente bezoek.</i>
<i>a. Heeft u andere interacties gehad met de sauna die u niet op de foto's kunt vinden? Probes: voorbereiding op bezoek, licht, kleuren, muziek en arOukje's tijdens bezoek</i>
- Foto 191: Ik heb dus alleen gezien dat er gescheiden toiletten waren. Dat vond ik wel prettig. Dat ik niet naar het toilet hoeft te gaan als daar een man staat te plassen. Nou is het natuurlijk wel dat het een en een toiletten zijn. Maar als je het gezamenlijk hebt, dan kan ik me voorstellen dat er een urinoir

is. Maar dat weet ik dus niet. Maar als dat zo is, dan wil ik daar niet naar binnen hoeven lopen. Ja, ik weet wel dat iedereen bloot is, maar ik hoef ze niet te zien staan plassen.

- Foto 71: Oh, het stoombad is maar 50 graden. Vandaar dat die zo lekker was. Hij werd steeds warmer. Dat voelde ik ook. Maar dat bordje heb ik toen niet gezien.

b. Kunt u de foto's neerleggen in chronologische volgorde van uw bezoek?

- Foto 112: [Naam] had interactie met de medewerker voordat we in de afdeling gingen. Toen heb ik geen interactie met hem gehad. Wel een beetje geprobeerd mee te luisteren. Maar dat was niet rechtstreeks met mij, dat was met [naam]. Maar ik heb interactie met hem gehad naderhand. Maar daarvoor vroeg [naam]: Kunnen wij er nog bij? En toen ging hij ook met [naam] aan het praten. Ik had niet echt het idee dat hij mij negeerde. Hij was natuurlijk al met zijn voorbereidingen bezig en hij had daar al een hele sauna vol met mensen zitten. Dus hij heeft [naam] nog even gebriefd. Ik had niet het gevoel dat hij mij buitensloot. Maar volgens mij had hij niet door dat het ook om mijn ging.

1. 113	2. 151	3. 154	4. 168	5. 112
6. 189	7. 34	8. 174	9. 173	10.198
11.196	12.184	13.197	14.186	15.84
16.74	17.185	18.201	19.51	20.64
21.97	22.79	23.102	24.31	25.50
26.204	27.203	28.?	29.49	30.192
31.92	32.91	33.109	34.36	35.94
36.135	37.146	38.145	39.148	40.112
41.68	42.52	43.53	44.63	45.44
46.102	47.61	48.112	49.55	50.62
51.202	52.102	53.76	54.48	55.90
56.72	57.86	58.31	59.50	60.48
61.206	62.204	63.203	64.205	65.207
66.198	67.184	68.182	69.188	70.189
71.161	72.163	73.172	74.164	75.178

76.190	77.101	78.179		
<i>C. Interacties, verwachtingen en evaluatie</i>				
<i>Foto nummer:113</i>				
Ik heb van tevoren gekeken of er aanbiedingen waren zodat we nog een keer zouden kunnen gaan. Verder heb ik niet zoveel gelezen. En het stond er ook op en was duidelijk dus dat vond ik wel prettig.				
<i>Foto nummer:151</i>				
We kwamen aanrijden. Mooie omgeving. Het zag er allemaal netjes uit. En ik vond dat er behoorlijke parkeerruimte was.				
<i>d. Wat dacht u van tevoren over deze interactie? Probes: intentie, hoop, idee, verwachting van wat u zou doen of ontvangen</i>				
Nou, de verwachting is natuurlijk wel dat in een mooie setting terecht komt. Beetje rustgevend, beetje groen, beetje afgelegen. Want ik wil niet in een sauna zitten waar ik naast een bouwwerk ofzo zit. En dat was gelukkig ook niet zo. Het zag er netjes uit. Dat wilde ik ook en dat vond ik ook dat het was.				
<i>Foto nummer:154</i>				
<i>d. Wat deed u tijdens de interactie?</i>				
Ja, parkeren. Net wat ik zeg, ik vond dat er behoorlijk wat parkeerruimte was. Misschien ook omdat het rustig was. Dat het eer lijkt dan het was. Maar ik vond dat het gewoon netjes was. Ik had ook de verwachting dat er parkeerruimte zou zijn en dat het gratis zou zijn. En dat was dus ook zo.				
<i>Foto nummer:168</i>				
Ja, de ingang. Daar is me niet erg veel aan opgevallen moet ik zeggen. Ik zie op de foto nu heel veel dingen die me niet zijn opgevallen toen ik naar binnen ging. Je concentreert je echt een beetje op gewoon naar binnen gaan. Ik had er ook niet echt een verwachting bij. Ook niet iets anders. Ja, je hebt de verwachting niet zozeer dat je erover nadenkt. Maar het was in ieder geval duidelijk waar je naartoe moest. Want ik ben ook wel eens bij dingen geweest dat je zit te kijken van: Waar moet ik nou eigenlijk naar binnen? En dat was hier niet zo. Dus dat was wel heel prettig.				
<i>Foto nummer:112</i>				
Dat was netjes. Dat ging op zich goed. Misschien, kijk het vervelende is natuurlijk dat ik er met mensen heen ga die er al heel vaak zijn geweest. Want eigenlijk zou je als verwachting misschien hebben dat... Als ik daar alleen heen was gegaan dan				

had ik de verwachting gehad dat hij bepaalde vragen zou stellen. En dat hij meer uitleg gegeven zou hebben. En misschien ook uitleg over bepaalde programma's of je daar interesse in zou hebben. En dat werd eigenlijk niet gedaan. Het is nu de tweede keer dat ik er ben. Maar dat was al zo lang geleden dat ik het niet eens meer weet. Dus, hij kent mij ook helemaal niet. Dus dan denk ik, ja, daar had wel wat meer aandacht aan geschonken mogen worden. Want ik denk dat ik degene was die de meeste vragen heeft gesteld. Terwijl als hij iemand niet herkent, dat ze dat dan eigenlijk meer uit zichzelf moeten doen. Van: Goh, heeft u nog vragen? Kan ik u nog ergens bij helpen? Het gaat een beetje zus, het gaat een beetje zo. En dat vond ik wel een beetje jammer. Qua omgangsvormen was hij heel relaxed, heel ontspannen. Dus dat vond ik wel heel fijn. Je gaat er toch heen en je gaat er in je blootje lopen. En dan wil je niet bij zo'n medewerker het gevoel hebben van: Oh, goh, ja die loopt straks de hele dag om me heen. En dat was absoluut niet zo.

Foto nummer:189

De receptieruimte was goed, schoon. Ik vond het wel klein. De receptieruimte. Nou is dat natuurlijk ook niet iets, je gaat er naartoe voor de sauna en niet voor de receptieruimte. Maar toch, ik vond het erg klein. En dan komt hij natuurlijk weer terug aan het eind. En dan heb ik er wel wat over te zeggen.

Foto nummer:34

De sleutel. Met het nummer. Voor het kluisje. Is natuurlijk goed dat je dat krijgt. Maar er werd geen uitleg bij gegeven. En dan voor een eerste keer... Ik moet natuurlijk met mensen meelopen. Wederom, dat zal misschien ook zijn omdat [namen] er al zo vaal geweest zijn en dat hij ervan uit gaat dat zij het wel vertellen. En dan weet ik wel, dat bordje staat er wel. Maar dan zou hij dan nog wel even op kunnen wijzen. Want dat heb ik pas gezien toen [naam] er wat van zei. Dus dat mag hij wel beter uitleggen, hoe dat werkt.

Foto nummer:174

Toen heb ik dan dat bordje gezien. De kastsleutel inleveren en terugvragen bij de bar in de rustruimte. Kwam eigenlijk te laat. Omdat ik er dan nog geweest van: Nee, die moet u dan zal inleveren. Daar had misschien wel even op gewezen kunnen worden door hem. Anders had ik ermee gelopen. Want ik ben gewend dat je hem om je pols doet. Dat heb ik zo meegemaakt. Je loopt daarmee de hele dag om je pols. Dus ik had zoiets van: Nou, moet ik de hele dag met die sleutel in mijn hand

lopen? Dat is ook niet handig. Dat had ik dan misschien wel kunnen lezen. Maar er is ook zoveel gaande bij de receptie. Maar goed, ik had dus door eerdere ervaringen verwacht dat ik de sleutel de hele dag bij me moest houden. Maar ik vond dit prettiger. Ja, want ik heb natuurlijk tussendoor mijn kluisje niet gebruikt. Ik denk als ik mijn kluisje tussendoor wel had willen gebruiken, dat ik de sleutel liever om mijn pols zou hebben. Dan hoef je niet naar de bar te lopen. Dan kun je gewoon gaan wanneer je wilt.

Foto nummer:173

Dan gingen we door de deur en naar beneden. Ik heb het bordje niet gelezen wat daar hangt. Moet ik eerlijk zeggen. Oh, we zijn nu bij de deur naar de kleedruimtes. Sorry, ik was het even kwijt. Oh ja, dus daar heb ik dan dat bordje gelezen. Maar dat was eigenlijk te laat. Want dan heb je je sleutel al ontvangen. Daar heb ik dan verder geen gedachtes bij gehad. Behalve dan dat ze je daar wel even op hadden kunnen attenderen.

Foto nummer:198

Ja, de trap naar boven. Uhm, ja, zag er gewoon goed uit. Verder geen gedachten of gevoelens bij. Gewoon voor mij makkelijk begaanbaar. Ik weet niet of het voor iedereen makkelijk begaanbaar is.

Foto nummer:196

Dan kom je boven aan. En dan zie je dus direct al dat er een föhn en een wasbak is. Dat vind ik op zich wel netjes. Want een hoop mensen die smeren zich toch ook in. Of die willen vooral 's winters dat je je haren kunt drogen. Dus dan vond ik wel heel netjes dat dat er was. Dat was wel erg prettig.

Foto nummer:184

Kluisjes. Best wel dicht op elkaar. Ik vond het eigenlijk een beetje een kleine ruimte voor het aantal kluisjes die er waren. En er wordt aan begin ook niet gevraagd wat voor kluisje je wilt. Want er zijn grote en kleine. Ik heb dat niet eens meegekregen of je kunt vragen wat je wilt. Je krijgt wat ze je geven. En daar doe je het dan maar mee. En er is ook geen ruimte om iets op te hangen. Je vouwt het op en doet het terug in je tas. Op zich is dat niet zo vervelend. Maar ik kan me voorstellen, in de winter zou ik dat wel vervelend hebben gevonden. Omdat je dan dikke kleding aan hebt, dus dan heb je ook wat meer ruimte nodig. Wij hadden ook maar drie bankjes.

Dan aan het eind van de avond komen we ook weer hier terecht. Daar hebben we het straks wel over.

Foto nummer:197

Toen gingen we dus naar de sauna. Dat stond op zich wel goed aangegeven. Dus dat was in ieder geval wel duidelijk. Dat was wel fijn.

Foto nummer:186

Nou, dan ga je dus door de deuren heen. Oh ja, daar hangt weer dat bordje van de kluissleutel inleveren. Dus ja, het staat op zich wel goed aangegeven. Maar als je dus een andere verwachting hebt bij de sleutel, het was dus te laat.

En ja toen we binnen kwamen. Oeh, heerlijk, we zijn er. Dat gevoel weet ik nog wel. Dat ik dacht van oeh, lekker zeg. En dat kan natuurlijk ook heel anders zijn. Je kunt ook een sauna binnen stappen dat je denk van uuuh, hè?

Foto nummer:84

Ja, toen gingen we dus de bedjes zoeken. Dat vond ik volgens mijn waren er best wel wat bedden. Maar die stonden in de zon, of lagen in de schaduw. Nou ja, goed. De goeie bedden daar lagen eigenlijk van die dingetjes op. Maar je wist dus eigenlijk niet of dat daar ook mensen op zaten, ja of nee. Daarbij dacht ik dan wel dat ze daar eigenlijk iets anders op moesten verzinnen. Want lang niet iedereen legt z'n bedje terug. Maar andere mensen die dus later komen gaan er dan ook niet op zitten. En dan zou het dus eigenlijk zo moeten zijn van of je legt er iets neer dat mensen weten dat het jouw bedje is. En anders als er gewoon zo'n matje op ligt, dan is het voor iedereen te gebruiken. Dus ze zouden het niet moeten laten afhangen van of er zo'n matje op ligt. Dat zou wel prettig zijn. Want de meeste mensen hebben wel of een badjas bij zich of een handdoek bij zich. Nou, die kunnen ze daar dan even bij hangen. Zodat andere mensen weten of de bedjes gebruikt worden of niet. En vond ik het dus ook slecht dat er een stoel stond die kapot was. Want als je daarop gaat zitten dan kan je wel je vel ontzettend knijpen. Dat vond ik wel slecht.

Welke verwachting had u precies bij bedjes in de zon en in de schaduw?

Nou, sommige bedje stonden heel erg in de zon en anderen stonden heel erg in de schaduw. Maar ik had niet heel erg het idee dat er nou iets was dat je een beetje half half kon. En dat zou ik wel prettig hebben gevonden. Half in de zon en half in de schaduw. Dus dat had ik wel prettig gevonden. Ik zit dan bijvoorbeeld liever niet met mijn hoofd in de zon, maar dan wel met mijn benen en mijn lichaam.

Foto nummer:74

Nou, de matjes. Dat is wel prettig want dat is zachter en het is wat hygiënischer. Maar nou weet ik eigenlijk niet of ze wel worden afgespoeld. Dat idee had ik eigenlijk niet, want ze werden 's avonds opgeruimd en het werd zo weer weggelegd. Zonder dat het volgens mij wordt schoongemaakt. Nou ja, mijn verwachting was dus dat dat schoon gemaakt zou worden en dat het hygiënischer was. Maar ik heb nu dus het begrip dat het dus alleen is om het wat zachter te maken. En het is natuurlijk wel de bedoeling dat je je handdoek daar overheen legt. Maar ik heb het idee dat een hoop mensen dat niet doen. Dat zou dan misschien wat duidelijker aangegeven moeten worden. Maar ik weet eigenlijk niet of dat zou helpen. Ja, je zou het denken, want je gaat aan die matjes vastplakken. En dat zou je niet willen. Maar ik denk bijvoorbeeld ook dat er mensen zijn die het aan de bovenkant wel doen, maar dat ze aan de onderkant geen handdoek meer over hebben. En ik weet wel dat er bordje staan, ook in de sauna dat je ook met je voeten op de handdoek moet houden. Maar dan denk ik ja, de meeste handdoeken zijn niet zo lang dat je van top tot teen kunt. Dus ook op dat matje niet. En als jij dus met je voeten op het matje ligt. En ik pak datzelfde matje en leg hem andersom, dan lig ik met mijn hoofd in jouw voeten. Dus ik zou dat dan vooral aan het einde van de dag, dan zouden zie matjes schoongemaakt moeten worden. Maar dat is wel heel arbeidsintensief, dat ben ik met ze eens.

Foto nummer185:

Toen gingen we dus naar binnen toe en toen zag ik al die haakjes. Ja, heel plezierig. Dat had ik ook verwacht. Ik weet niet hoe het druk het er is, maar ik kan me voorstellen dat er niet genoeg zijn. Ik vond het nu al best wel, maar ik denk dat het ook is omdat mensen een badjas en een handdoek meenemen. Dus dan hebben ze een badjas en een handdoek ergens hangen. Dus dan nemen ze al twee van die dingen in beslag. Dus daar zouden er wel meer van mogen.

Foto nummer:201

De bril, dat is natuurlijk geweldig. Want er zijn natuurlijk heel veel brillendragers en je wilt niet met een bril in de sauna zitten. Dus, ik had wel verwacht dat het er zou zijn en het is er ook. En ik vind ook dat deze heel makkelijk zijn. Ik heb wel een gehad, die waren niet zo makkelijk. Maar deze zijn wel makkelijk te gebruiken.

Foto nummer:51

De muzieksauna. Ik vond hem erg prettig. Ik vond het ook erg lekker met de muziek erbij. Wat voor verwachtingen had ik ervan? Dat het lekker ontspannend zou zijn. Dat was het ook.

Hoopte je ergens op? Had je de intentie om iets te doen?

Nee, ik had niet de intentie om iets te doen. Nou ja, dat had ik wel. Ik wilde graag liggen. En dat kon ook, want er waren verder geen mensen. Dus dat was prettig. Ik hoopte erop natuurlijk dat het rustige muziek zou zijn en dat was het ook. Ik vond het heerlijk. Qua temperatuur was hij ook goed. Ik had niet het idee dat hij te heel was. Het was ook de eerste natuurlijk. Dit was wel een van mijn favorieten denk ik.

En de geur, zei je net ook nog iets over?

Ja, dat was die citrusgeur. Ik vond de citrusgeur erg lekker. En dat zei ik ook tegen [naam]. Maar toen zei zij dat ze dan aan muggen moest denken. En toen dacht ik: Ja, muggen... Dat had je nou niet moeten zeggen. Ik vond het namelijk wel lekker. Lekker fris is het altijd, beetje frissig, beetje fruitig. Ik vond het erg lekker.

Foto nummer:64

Ik weet echt niet meer wat voor muziek er gedraaid is. Maar ik weet wel dat het gewoon ontspannen voelde. Ik vond het echt, dan lig je er ook. Ik vond het echt ontspannen voelen. Ik denk dat het nog meer ontspannener was dan dat ik verwacht had. En ik denk dat de muziek daar wel echt aan heel bijgedragen. Want als ik het dan vergelijk met de andere sauna's, dan denk ik wel dat dit mijn favoriet was. En het helpt natuurlijk ook dat we er met zijn tweeën in zaten. Als er andere mensen bij zitten dan voelt het toch al anders. Maar ik vond ook echt de muziek eraan bijdragen. En dat was niet in alle sauna's zo. En ik denk, we hebben er natuurlijk ook in zitten praten, dat helpt ook wel. Maar ik had dat ook bij de opgietering. Daar was ook muziek. En dat was ontzettend heet, maar doordat de muziek er was heb ik er wel langer kunnen zitten dan anders. Want dan kun je je toch concentreren op de muziek. En dat je dat een beetje op je in laat werken. En anders ga je alleen maar zitten denk: Oh, wat is het heet, heet, oh ik heb het zo heet. Dus dat heb ik wel erg prettig ervaren.

Foto nummer:97

Nou, dit had ik dus absoluut niet verwacht. Ik wel iets verwacht dat ze zouden hebben. Maar deze zijn wel erg lekker. Dus dat, kudos! Daar was ik wel door verrast. Als je het dan weer over hygiëne hebt. Ja, misschien moet je daar dan wel je

handdoek overheen leggen. Dat weet ik niet, dat wordt ook niet aangegeven. Dat heb ik tenminste nergens gezien. Maar, iedereen ligt daar dus met z'n zweethoofd op.

Foto nummer:79

Toen gingen we daar uit. En ik zag dus meteen dat het een meter 40 was, want ik had heel graag in het koudwaterbad gesprongen. In plaats van erin te lopen, dat vind ik niet fijn. Ik had er graag in een keer ingesprongen. Maar dat kan met een meter 40 niet. Dus dat vond ik wel heel jammer. Alles was maar een meter 40. Dat viel me tegen.

Foto nummer:102

Verder was het koudwaterbad heerlijk. Hij voelde natuurlijk koud aan als je erin ging. Maar als je er dan eenmaal in was, dan was het niet zo super koud. Maar ik vond het gewoon koud genoeg omdat je uit een hete sauna komt. Dus je koelt er wel goed van af.

Foto nummer:31

Toen gingen we naar het bubbelbad. Daar zijn dus de bloemen inderdaad. Volgens mij waren ze niet echt. En dan denk ik ja, ik weet niet of het er iets aan toe bijdraagt. Ik zou liever echte planten hebben. Het brengt wel kleur natuurlijk, dat weer wel. Toen gingen we dus naar het bubbelbad toe. Dat was wel lekker. Maar de bubbels werkten niet allemaal. Dat vond ik erg jammer. Er was maar een plek, en dat was bij het trappetje waar de bubbels goed werkten. Dus je zit eigenlijk in het bubbelbad naar de bubbels te kijken. Dat vond ik wel heel vervelend. Nou ja, heel vervelend. Dat vond ik wel teleurstellend. We zijn er weliswaar twee keer in geweest. Maar dat vond ik wel teleurstellend.

Foto nummer:50

Knop vind ik heel goed dat dat er is. Maar ik vind wel dat het erg kort bubbelt. Dat had van mij best iets langer gemogen. Ik trouwens eerst niet door dat je zelf moest drukken. Dus dat vroeg ik ook aan de rest: Moeten we zelf drukken? Ik ben wel eens vaker in bubbelbaden geweest. Maar toen ik erin kwam, bubbelde het al. Maar iemand anders had er blijkbaar al op gedrukt. Dus toen het stopte dacht ik zo van... Ik had de knop ook niet echt gezien, die is een beetje verdekt opgesteld. Maar als ik daar alleen in had gezeten dat ik had ik zoiets gehad van: Nou, gaat het nog bubbelen of hoe zit het ermee? Totdat ik echt om me heen zou gaan zitten kijken

en dat ik dan misschien gedacht had van: Oh ja, de knop, hoe dom kun je zijn? En er zijn natuurlijk mensen die nog nooit in een bubbelbad hebben gezeten. En als je er dan inderdaad zo in stapt, dan weet je dat niet.

Foto nummer: 204 en 203 en 206

Ja, toen zijn we nog in de douche gegaan. Even afgedoucht voordat we naar het restaurant gingen. En toen heb ik lekkere scrub gebruikt. Dat vond ik erg lekker. Verder was het gewoon goed. Maar ik vond de scrub erbij inderdaad wel erg lekker.

Had je daar nog verwachtingen bij? Bij de douche of de scrub?

Ik denk dat ik de doucheruimte iets groter verwacht zou hebben. De scrub had ik er niet bij verwacht. Dus dat was weer plezierig dat dat er wel was. En verder, net wat ik zeg, ik had de doucheruimte wat groter verwacht. De douches werkten verder goed, de temperatuur was goed. Bij die wel, die andere douche in de dinges niet. Ja, bij deze was dat goed allemaal. Was ook makkelijk dat je er zo voor langs kon, de doucheknop.

Foto nummer: 49

Dus toen gingen we naar het restaurant was. 'Rustruimte', daaraan had ik nou niet gezien dat dat het restaurant was. Als nieuweling zou ik dus aan iemand hebben moeten vragen waar het restaurant was. Volgens mij wezen [namen] mijn erop dat hier het restaurant was. Als je ergens buiten loopt en je staat om je heen te kijken, dan zou je misschien denken dat je alleen vanaf buiten naar het restaurant zou kunnen. Stel je voor dat ik bijvoorbeeld rechtstreeks van de Turkse sauna naar binnen was gelopen om naar het restaurant te gaan, dan had ik niet geweten waar ik heen moest.

Foto nummer: 192

Daar ook even naar het damestoilet. Dat vond ik wel heel fijn dat daar ook een damestoilet was. Groot. Maar ik vond het wel een beetje verouderd. Het was een beetje verkleurd en een beetje gelig. Dan denk ik: Voor zo'n mooie faciliteit en dan hebben jullie dit soort dingen er hangen. Ja, ook de wc-pot. Daar bovenop, waar je op moest drukken dat was ook geel uitgeslagen. Echt een beetje verkleurd. En dat vind ik dan niet overeenkomen met de rest van de faciliteiten. Dus ik had daar wel andere verwachtingen bij. Ik had misschien ook zo'n hangend toilet verwacht.

Foto nummer: 92

En dan hing daar ook zo'n kaartje bij. Als je op het toilet zit dan kun je dat inderdaad wel goed lezen. Wat ze allemaal aanbieden. Ik heb daar wel een beetje van gelezen. Nou, dat vind ik natuurlijk wel slim. Want dat duidt de mensen erop dat er meer mogelijkheden zijn en dat je meer dingen kunt doen. Ze hebben dus ook massages en behandelingen enzo, dat stond dan bij de ingang aangegeven. Daarover stond hier niets qua prijzen. Laten we eerlijk zijn, we zijn Nederlanders. We zijn toch van de centen. Ik zou misschien best overwogen hebben om een half uur een massage te nemen als de prijs juist was. Maar ik ga er niet naar vragen. Dan hebben de mensen de verwachting van me dat ik dat wil nemen. En dan moet ik weer nee zeggen, dus laat maar zitten dan. Dus ik zou daar bijvoorbeeld best wel een prijslijst van de massages willen hebben hangen. En van andere behandelingen, zodat het gewoon duidelijk is. Die verwachting had ik wel, maar dat was er dus niet.

Foto nummer:91

De toiletrol, er was gewoon toiletpapier. Dat vind ik heel belangrijk. Maar ook, ik vind het geen mooi design.

Foto nummer:109

Nou, dit ding heb ik al helemaal niet gebruikt. De blazer. Dat heb ik niet gebruikt, dat kon je er al aan zien dat dat toch niks werd. En werd later ook door [naam] bevestigd. En dan denk ik: Nou ja, hang het dan niet neer. Ik snap het, want ze willen natuurlijk geen papier ervoor gebruiken. Maar hang er dan iets neer wat wel werkt. Toen ik het zag had ik meteen al zoiets van: Dat wordt hem niet. Daar heb ik het geduld niet voor. Dat gaat veel te lang duren. En toen zei [naam] het later inderdaad ook. Nou ja, ik heb mijn handen gewoon aan mijn badjas afgeveegd hoor. Dit is niet een overtuigend handendoogding dat ik wil gebruiken.

Foto nummer:36

Nou, toen kwamen we daar de eetruimte binnen lopen. Ik heb wel een beetje de bar gezien. En ik heb ook inderdaad wel de smoothie en de cappuccino daar zien staan. En ik vind inderdaad een smoothie bij een spa dag een hele goeie. Vooral al ze een beetje gezonde hebben. Dus dat viel me direct op.

Had je dat dan ook van tevoren verwacht? Dat ze dat zouden hebben?

Ja, dat had ik ook van tevoren verwacht. Ik had zelfs eigenlijk wel meerdere gezonde smoothies willen hebben. Ze hadden wel vruchten. Maar ik had wel meerdere gezonde smoothies verwacht. Maar dat kan natuurlijk ook komen doordat ik

overload heb waar ik vandaan kom. Dus dat vond ik wel erg prettig. Ik had ook wel verwacht dat ze chai tea zouden hebben, maar dat hadden ze ook niet. Dat was erg jammer. Nou ja, maar dat zag er verder gewoon netjes uit.

Foto nummer:94

De theeding had ik ook gezien. Ik heb er verder niet heel veel bij stil gestaan, behalve dat ik dus zag dat ze geen chai hadden. Maar ik vond het wel, zoals nu is het zomer. Dan drink ik ook minder thee. Maar dat het allemaal losse thee is dat vond ik wel helemaal geweldig. En dat ze toch ook best een groot aanbod qua thee hebben vond ik ook. Zoals 's winters als ik er zou zitten, dan zou ik dat heerlijk vinden. Dus dat vond ik wel prettig.

Foto nummer:135

De kunst was ik niet kapot van. Maar dat is persoonlijk. Dit op de foto vind ik bijvoorbeeld mooier dan wat er nu hing. En dit wordt dus verkocht. Ik heb het ook niet zo goed gelezen. Want volgens mij werd het verkocht wat ik begreep. Maar ik weet dan ook niet zo goed of het van iemand uit de streek is ofzo. Ik heb me er niet zo in verdiept, misschien ook omdat het me niet zo aansprak. Ik vind het wel een heel leuk idee. En als het inderdaad echt zoiets zou zijn van dat het hier uit de streek zou komen, dan vond ik het helemaal geweldig. Dat het plaatselijke talenten zijn, zeg maar. Dat zou ik heel leuk vinden.

Foto nummer:146

Ik vond de kaarten erg leuk. Ik had ze niet zo verwacht, maar ik vond ze erg leuk. Ik had natuurlijk verwacht dat er een kaart zou zijn. Maar niet zo'n mooie. Toen we aan tafel gingen zitten wist ik niet zo goed waar ik een kaart moest zoeken. Dus ik vroeg ook: Hebben ze hier gewoon een kaart of komen ze die brengen? En toen heeft [naam] dus een kaart gepakt. Als binnenkomer zou er dus eigenlijk op gewezen moeten worden: Neem plaats waar u plaats wilt nemen en hier hangen de kaarten. Dat hadden ze even moeten doen. Maar dat werd dus niet gedaan.

Foto nummer:145

Door het menu was ik wel aangenaam verrast. Ik had verwacht dat ze eten zouden hebben. Ik vind dat ze veel meer keuze hebben dan dat je verwacht zou hebben. Dus dat vind ik wel heel prettig. Ik vond dat er best wel veel keus was en ook in allerlei verschillende prijsklassen. Dat vond ik heel fijn.

Foto nummer:148

Dat vond ik ook wel leuk. Dat ze dat brachten. Dat je dat zelf dus toe kon voegen of wat je dan ook wilde gebruiken. Dat zag er ook gewoon netjes en gelikt uit, vond ik. Dat had ik niet zo verwacht, dat ze dat zouden hebben. Ja, ik vond het restaurant wel heel goed.

Foto nummer:112

We hadden ook nog met een medewerker contact. Met hem en met haar. Ja, op zich heb ik daar niet echt, dat ging goed. Ze hebben gewoon geduld. Ik voelde me niet opgejaagd. We werden netjes behandeld. Eten kwam gewoon met elkaar eruit. Dat gebeurt soms ook wel eens dat dat niet is. Dan zit je met twee personen al te eten, dan heb je het bijna op en komt de derde eruit. Maar dat ging ook goed. Het eten zelf vond ik ook lekker. De balsamicoazijn, dat vond ik niet zo lekker ruiken. Ik heb het ook niet geproefd, dat vond ik zonde van mijn eten. Maar verder vond ik het erg lekker. En je kon dus vragen om wijzigingen en in mijn geval ging dat dus ook goed.

Foto nummer:68

Toen gingen we naar de infrarood. De cabine is best wel groot. Maar ze hebben dus maar twee van die zitjes. Dat vind ik dan eigenlijk te weinig. Ik denk dat ze er best vier in kunnen hebben. Dan denk ik ja, die cabine is best wel groot. Dus dan zouden ze best voor meer personen van die zitjes erin kunnen doen. Ik vond hem wel erg lekker. Ik heb heel goed gezweet daarin.

Had je er van tevoren ook nog verwachtingen bij?

Ik had van tevoren niet verwacht dat hij zo warm zou zijn. En dat ik er zo van zou zweten. Ja, het in infrarood dus je ziet niks. Het was warmer dan ik verwacht had en dat je er ook meer van uitzweette.

Foto nummer:52

Maar er staat natuurlijk bij dat, dat bordje heb ik dan wel gelezen. Na die tijd. En dat daar dan op stond dat het voor je gewrichten en spieren enzo was. En dat vind ik dan altijd zo moeilijk in te schatten. Ze zetten dat erbij en dat neem ik dan ook aan. Maar het is niet als je eruit loopt dat je denkt: Oh, nou voel ik me even een stuk beter. Dat had ik dus niet.

Foto nummer:53

Die zandlopers natuurlijk. Dat was in de infrarood. Ze hingen ook in de andere sauna's. Maar daar had ik ze in eerste instantie niet eens gezien. Maar omdat we

na de infrarood graag in de opgieting wilden, hadden we hem nu omgedraaid. Dat vind ik wel heel plezierig. En ik denk, want op het bordje op de buitenkant staan. Ik heb die bordjes niet gelezen, van de meesten. Bij deze mag je er bijvoorbeeld maar een keer per dag 10 minuten in. Dat hadden ze er ook best aan de binnenkant neer kunnen zetten. Want anderen mag je wel meerdere keren per dag in. Dus ik zou hier ook weer opnieuw in gegaan zijn. Dus dat vind ik wel belangrijk.

Foto nummer:

We zijn eerst weer even naar buiten gegaan om in de lucht af te koelen. Niet in een bad ofzo. En toen zijn we naar de opgieting gegaan. Daar zat het natuurlijk al behoorlijk vol. Ik heb toen geen interactie met de medewerker gehad. Dus ik ben daar gewoon heen gegaan. En dat ging op zich wel goed. Het was ook echt heet. Ik vond het wel heel plezierig dat er muziek gedraaid werd. Dan kun je je daarop concentreren. Ik had daar eigenlijk... Er stond natuurlijk wel op wat ze qua geuren gingen doen, maar misschien dat dat nog medegedeeld had kunnen worden. Maar ja, een ander zegt misschien: Ik zit hier voor mijn rust dus hou alsjeblieft je mond. Maar dat zegt hij misschien ook wel daarvoor. Maar we waren eigenlijk net te laat, dus we hebben een stukje gemist. Dat kan ik dan ook niet bekritisieren. Ik ben er dus ook na twee rondes uit gegaan, want toen werd het mij te heet. En dat kon gelukkig ook wel gewoon.

Was het zoals je het verwacht had?

Ik heb het wel een keer eerder gedaan. In een rozensauna. Maar hier werd het drie keer gedaan en dat was daar maar een keer. Heel veel en er kwam ook heel veel stoom. Dus hier was het wel wat rustiger. Het was wel een beetje wat ik verwacht had. Ik denk dat ik eerlijke gezegd eigenlijk verwacht had dat op bepaalde tijden, bepaalde geuren hadden. En dus niet dat tijdens een opgieting alle geuren werden opgegoten.

Foto nummer:44

Toen was ik ontzettend warm en ik had hoofdpijn. Toen ben ik dus water gaan drinken uit het dingetje. Dus dat was wel prettig dat dat er was. Had ik ook wel verwacht. Het was goed.

Foto nummer:102

Nou, toen ben ik dus nog even het koude bad half ingelopen. Daarvoor had ik eerst gewoon buiten gezeten. Omdat ik dacht ik geleidelijk af moest koelen. En ik ben

toen dus ook maar voor de helft in het koude bad gegaan. Wederom, ik had erin willen springen. Maar toen was hij dus eigenlijk te koud om er geleidelijk in te lopen. Dat vond ik niet prettig.

Foto nummer:61

Daarna zijn we dus buiten gaan zitten. Nadat we uit het koude bad kwamen. Want toen werd er gezegd dat er fruit werd gegeven. Nou weet ik niet of dat normaal gesproken bij de opgietering van tevoren wordt verteld of na die tijd. Maar ik had dat dus als nieuweling niet geweten. Dat ik daarheen moest. Als dat onderdeel is van je totale pakket zou het prettig zijn als daarop gewezen werd. Ik wist het niet, maar ik vond het wel heel erg verfrissend en heel erg lekker. Dus ik stelde dat zeer op prijs. Ik had het niet verwacht, en ik wist het dus niet ook niet. Dus ik zou zijn weggelopen. En dan mis je kans als bedrijf. Maar misschien is het in de introductie gezegd.

Foto nummer:112

Toen hebben we nog even met de medewerker van de opgietering staan praten. Die heeft dan nog het een en ander uitgelegd. Nam hij ook echt de tijd voor. Dat was wel heel prettig. Dat hij dat allemaal uitlegde. Dat was een goed contact.

Foto nummer:55

Toen gingen we weer naar de volgende sauna. En toen heb ik dus het ijs gebruikt. Heb ik ijs op mijn hoofd gedaan. En dat vond ik wel lekker. Dat het ijs er was. Dat je dat ook gewoon kon gebruiken. Ik had niet verwacht dat het er zou zijn. Ik ken dat ook nergens van. Maar dat vond ik erg lekker en prettig.

Foto nummer:62

Toen zijn we naar de kruidensauna gegaan. Ik vind de banken om te liggen hier erg smal. Ik weet ook niet of je hier moet liggen. Er was ook maar een hoofdsteun natuurlijk. Ik weet het niet, ik weet niet zo goed wat ik van deze sauna moet denken. We waren maar met zijn drieën. Dus dat was prettig. Hij was warm, dat was ook lekker. En ik vond het lekker dat ik nog ijs op mijn hoofd had. Want hij was erg warm, dus het was wel lekker dat dat een beetje koelde. Dus dat vond ik ervan. Ik vond de banken te smal om te kunnen liggen. Dus ze moeten of de hoofdsteunen helemaal weghalen dat het een zitsauna is. Ik vond het een beetje verwarrend. Ik had van tevoren wel gezien dat het een kruidensauna was. En daardoor had ik wel veel meer kruidenlucht verwacht. Ik rook daar eigenlijk niet anders aan dan een andere sauna. Dat viel mij tegen. Ik had eigenlijk veel meer kruidenlucht verwacht.

Foto nummer:202

Toen zaten we daar in de kruidensauna en toen hebben het dus even over het voetenbad gehad, hoe je dat moet gebruiken. Wist ik ook niet hoe je dat moest gebruiken. We hebben het ook niet gebruikt. Het is dus ook meer voor de winter. Ja, dan denk ik, mensen die daar nooit komen die moeten dat dan allemaal voor zichzelf uitvinden. Ik zou bijvoorbeeld ook best, misschien foldertje willen hebben voor een eerste saunabezoek bij Anholts. Over wat ze allemaal hebben. Dat zou ik wel prettig vinden. Of dat ze bij de receptie in het begin vragen of ze even kunnen meelopen en dingen kunnen uitleggen. Dat zou ik wel fijn vinden.

Foto nummer:102

Vanuit het kruidenbad zijn we naar het zwembad gegaan. Nee wij niet, wij gingen eerst in het koude bad. [Naam] had de vorige keer onder die grote straal gestaan. En dat was superlekker, dus dat heb ik ook gedaan. Maar voor mij, ik kon er niet echt lekker staan dat dat over mijn rug ging. Dat vind ik wel jammer. Dan denk ik je hebt het hangen, een hele harde straal. Het is ontspannend en hartstikke lekker voor je rug. Maar je kan er weinig gebruik van maken. Dus misschien was het daar ook niet voor bedoeld.

Foto nummer:76

Toen zijn we dus naar het zwembad gegaan. Dat vond ik wel lekker. Had ik ook niet verwachtingen bij, behalve dat je er kon zwemmen. Nou ja, ik had verwacht dat er ook een dieper gedeelte zou zijn. Maar dat was er dus niet.

Foto nummer:48

Toen hebben we gekeken naar de klok. We hadden nog een uur. Toen hebben we dus gezocht naar een klok om te kijken hoe laat het is en te bedenken wat we nog gingen doen. Ze hanger wel, maar niet overdreven in je gezicht. Ik had verwacht dat ze er zouden zijn en ze zijn er dus ook.

Foto nummer:90 en 72 en 86

Dus zijn we naar de Turkse stoombad gegaan. Brillending en dat je je handdoek op kan hangen. Dat is gewoon goed. Ik had niet geweten dat daar het Turkse stoombad zou zijn. Als nieuweling zou ik daar helemaal aan voorbij gelopen zijn.

Wat voor verwachtingen had je bij het Turks stoombad?

Dat het heel erg heet zou zijn. En benauwd. En dat was het niet. Ik vond hem lekkerder dan het kruidenbad. Het was een lekkere afsluiting. Hij was niet super

heet, je voelde wel dat hij in een keer heter werd. En dat ging een beetje op en neer. Iemand heeft de bankjes daar even afgespoeld. Dat vind ik ook zoiets. Dat dat misschien wel aangegeven kon zijn. Want die douche, ik had geen idee wat dat nou voor ding was. Aan het eind heb ik me daar ook even mee afgespoeld. Ik vond hem te heet. Echt heet. Ik moest stoppen omdat het te heet water was. Hij bleek achteraf niet zo benauwd als ik had verwacht. Ik dacht dat omdat het een natte sauna dat het benauwd zou zijn. Niet door de geur. Ik weet niet meer wat voor geur het eigenlijk was. Meer omdat het stoom was. Ik vond het ook wel een prettige ruimte, het was vrij groot. Dat was wel heel prettig.

Foto nummer:31 en 50

Ja, dan zijn we weer teruggegaan naar het bubbelbad. Dat was gewoon nog even lekker. Weer dezelfde dingen. Bubbels alleen in het midden en steeds op die knop drukken dat vind ik erg jammer. Ik zou me kunnen voorstellen dat ze een knop maken met een keer drukken is twee minuten, twee keer drukken is vier minuten, drie keer drukken is tien minuten. Ik weet helemaal niet of dat bestaat, maar dat zou wel heel prettig zijn. Want ik vond dit niet lekker. Degene die daar zit moet er steeds heen of je moet voor iemand langs.

Foto nummer:48

Toen hebben we dus weer op de klok gekeken hoe laat het was want het liep tegen het einde van de dag. Dus dat is wel handig dat die daar hangt. En van daaruit was het tijd.

Foto nummer:206 en 204 en 203

Dus van daaruit zijn we naar de douches gegaan. De scrub keek ik erg naar uit. Ik had er al een gebruikt, dus nu ging ik de tweede proberen. Dat was wel heel lekker. Je kunt het niet zo goed ruiken wat voor geuren het zijn. Ik had misschien wel verwacht dat ze dat erbij zouden zetten. Dat zou wel lekker zijn. Maar ik vond het erg lekker dat dat er was. Maar ja, zoals ik al zei de doucheruimte zou iets groter mogen zijn voor de capaciteit van de faciliteit. Dat had wel groter gemogen. Verder vond ik het netjes en goed. Die knop vind ik erg prettig, want net wat ik zeg als je met je haren staat en hij gaat uit dan hoeft alleen maar te zwaaien en dan gaat hij weer aan. En het is wel prettig, het is waterbesparend. Mensen doen gewoon de douche niet uit. Dus heel goed dat dat zo is opgelost. En zo makkelijk.

Foto nummer:205

Dat er shampoo en douchegel is, is prettig, zodat mensen dat niet mee hoeven te nemen. Dat had ik ook wel verwacht. Maar ik had misschien ook wel verwacht dat er conditioner zou zijn. En dat is er dan niet. Dat is toch iets wat een hoop mensen gebruiken. Dat is jammer, dat moet je dat toch zelf meenemen.

Foto nummer:207

Toen gingen we terug naar de kleedkamers. [Naam]h had natuurlijk al de sleutel gehaald. Dus we hoefden alleen maar naar boven toe. Ook wel heel prettig dat dat goed is aangeduid.

Foto nummer:198

Trap, ja de trap, het was weer de trap. Dat was gewoon goed. Het is gewoon hout, het is niet glad ofzo. Dus dat is prettig.

Foto nummer:184

Bij de kluisjes gingen we ons natuurlijk omkleden. En omdat het aan het eind van de avond was, waren er meerdere mensen. En wij hadden dan ook maar drie van die bankjes. Nou, daar worden die tassen al opgezet natuurlijk. Omdat niet iedereen continu wil bukken. En dan vond ik de ruimte wel erg klein. En ook de mogelijkheden. Dat vind ik dan jammer.

Foto nummer:182

En toen eindelijk de befaamde zakjes. Daarover werd gesproken in het begin. Je zou denken dat dit dus boven in de kleedruimte hangt. Daar pak je je spullen uit je tas. Of ze moeten het bij de receptie hebben. En de mensen erop wijzen als ze spullen mee naar binnen willen nemen. En dat is ook zoiets. Ik wist dit niet, dus ik was de hele tijd heen en weer gaan lopen naar mijn kluisje. Dus daar hadden ze me op moeten wijzen. Ik weet wel dat overal bordjes zijn, maar een mens gaat niet eerst alle bordjes lezen als hij een sauna binnen komt.

Foto nummer:188

Toen gingen we dus naar de receptie toe.

Foto nummer:189

En daar stonden wederom, omdat het aan het eind van de dag was, stonden er best veel mensen in die kleine ruimte. En nu is het zomer, dus er zijn mensen die staan dan buiten te wachten. Maar dat is eigenlijk natuurlijk onzin. En het duurt best wel lang, nou ja het is niet super lang. Maar er kwamen steeds meer mensen bij en die pasten niet in die ruimte. Om af te rekenen. Het geeft je wel de tijd om eens te

bekijken wat er allemaal bij de receptie staat. Want in het begin heb ik dat niet echt gedaan. Dus toen zag ik ineens, oh ze verkopen water, ze verkopen dit, ze hebben dus ook die kaartjes.

Foto nummer:161

Maar die kaartjes zou ik ook niet naar gekeken hebben. Die stonden op de balie. Oh, dit zijn cadeaubonnen. Ik had nog niet eens gezien dat dit de cadeaubonnen waren. Maar ze hebben ook kaarten om punten te sparen. En daar maken ze dus helemaal niet op attent. Dat vind ik een gemiste kans. En ook voor mensen die er vaker komen, dat vind ik niet kloppen. Dus wederom, er moet te veel gevraagd worden om de informatie te krijgen die je wilt hebben.

Foto nummer:163 en 164

Toen ik dus wel hiernaar gekeken. En dat het me dus opviel dat er water te koop was. Maar dat zag ik dus eigenlijk pas op het eind. En dat er bodylotion of zo te koop is.

Foto nummer:172

Dat was dus die stelling. Hier heb ik verder niet bij gekeken. Het wordt volgens mij ook niet gebruikt, deze producten. Misschien wel in de behandelkamers. En dan zou je denken, je prijst dit aan, maar dat is dus een gemiste kans. Maar dat zou je dus bij de douche kunnen gebruiken. Dan kunnen mensen het proberen en misschien willen ze het dan kopen.

Foto nummer:178

Ja, ik zag inderdaad een fooienpot. Ik weet eerlijk gezegd niet zo goed wat ik daarvan moet denken. Ik weet ook niet of het gewoon is dat je een fooi geeft naar aanleiding van een saunabezoek. Ik vond dat eigenlijk een beetje nergens op slaan. Maar dat is mijn idee erbij.

Foto nummer:190

Toen ik dus ook het scherm. Dat er stond dat mobiele telefoons niet zijn toegestaan. Dat had ik ook wel verwacht. Maar er wordt niet op gecontroleerd. Nou ja, je loopt er ook naakt rond. Dus het is ook moeilijk, maar dan denk ik [namen] namen ook gewoon hun telefoon mee naar boven. Op het scherm staat dat het niet is toegestaan. Want als ik in de kleedruimte aan het omkleden ben. Klik klik klik. Dus ik kan me voorstellen dat het eigenlijk ook niet in de kleedruimte is toegestaan. Dus ik had verwacht dat er eigenlijk iets van gezegd zou worden. Of dat er gecontroleerd

zou worden. Ik had verwacht dat er helemaal geen mobiele telefoons waren toegestaan.
<i>Foto nummer:101</i>
Ja, dan krijg je dus je bonnetje. En dat vind ik wel heel netjes. Dat ze dan even vragen of je wilt controleren of alles goed is. Dat hebben ook gedaan.
<i>Foto nummer:179</i>
Toen kon er dus gepind worden. Ik was erg plezierig verrast dat ik ook met mijn buitenlandse kaart kon betalen. Ik had verwacht dat het afgekeurd zou worden, maar dat was dus niet zo. Dus dat was prettig. Ik had ook wel de verwachting dat je met pin kon betalen. Want ook al heb je een kluisje, wie wil er nou met contant geld lopen. En toe gingen we weg.
<i>D. Conclusie</i>
<i>11. Kunt u nog andere interacties bedenken die u was vergeten of waar ik niet naar gevraagd heb?</i>
Nou, nee. Ja, net was ik zeg, ik denk dat ze best wel gemiste kansen hebben. Vooral voor eerste bezoekers. Ik denk dat ze er een beetje van uit gaan dat de mensen het al weten en het al kennen. Maar ja, zo trek je natuurlijk geen beginners over de streep. En dat vind ik dan wel jammer.
<i>12. Heeft u nog iets toe te voegen?</i>
Oh ja, die vervelende prikbeesten. Die vond ik wel heel erg vervelend. Hij kan er in ieder geval binnen iets aan doen. Ik werd er binnen meer door lastig gevallen dan buiten. Ik ben dus ook gestoken.

Table F11: Interview transcript Oukje

<i>Name interviewee: Oukje</i>
<i>Date interview: 15/7/2018</i>
<i>Time interview: 16.00 – 17.15</i>
<i>A. Vaststellen klantsegment.</i>
<i>1. Hoe vaak per jaar bezoekt u een sauna?</i>
Ongeveer vijf keer.
<i>2. Hoe vaak daarvan bezoekt u Anholts?</i>
Altijd. Alle keren.

3. <i>Hoe lang duurt een bezoek gemiddeld?</i>				
Zeven uur denk ik.				
4. <i>Wat is uw reden voor het bezoeken van een sauna?</i>				
Heerlijk ontspannen. Gewoon niks hoeven te doen. Alleen dat doen wat je prettig en lekker vindt.				
5. <i>Wat is uw leeftijd?</i>				
72				
B. <i>Identificeren interacties en vaststellen tijdlijn</i>				
6. <i>Wanneer heeft u dit specifieke bezoek gepland?</i>				
Ja, ik was er met [naam]. En toen heb ik aan de balie gevraagd wanneer er weer vrouwendag was. Omdat we weer wilden gaan en ook met de kinderen erbij. Twee weken voor het bezoek hebben we het afgesproken.				
7. <i>Op welke datum vond het bezoek plaats?</i>				
11 juli.				
8. <i>Hoe laat bent u aangekomen in Anholts?</i>				
Kwart over een denk ik zo iets.				
9. <i>Hoe laat bent u vertrokken?</i>				
Het was wel negen uur of later. Nee... Half negen. Het was een lange dag.				
10. <i>Kijkt u alstublieft naar deze foto's en identificeer de interacties die u heeft ervaren voor, tijdens en na uw meest recente bezoek.</i>				
a. <i>Heeft u andere interacties gehad met de sauna die u niet op de foto's kunt vinden? Probes: voorbereiding op bezoek, licht, kleuren, muziek en aroma's tijdens bezoek</i>				
Ja, die vliegen waren erg vervelend. Of vraag me af of daar niet iets aan gedaan zou kunnen worden.				
b. <i>Kunt u de foto's neerleggen in chronologische volgorde van uw bezoek?</i>				
1. 151	2. 153	3. 154	4. 170	5. 168
6. 189	7. 112	8. 34	9. 173	10.181
11.182	12.199	13.187	14.184	15.174
16.192	17.139	18.204	19.203	20.47
21.139	22.62	23.53	24.180	25.46
26.102	27.76	28.31	29.44	30.57

31.43	32.48	33.183	34.87	35.55
36.175	37.7	38.134	39.146	40.145
41.112	42.142	43.144	44.36	45.66
46.104	47.90	48.72	49.79	50.51
51.102	52.44	53.68	54.63	55.65
56.45	57.192	58.112	59.101	60.179
61.154	62.151	63.	64.	65.

C. Interacties, verwachtingen en evaluatie

Foto nummer:153

Als ik daarheen ga, dan denk ik altijd weer: Er zijn ook plaatsen voor gehandicapten. Dat vind ik heel goed. Dat die mensen die dat nodig hebben daar gebruik van kunnen. Zo mooi vooraan en dat ze makkelijk de weg kunnen vervolgen naar de ingang.

Foto nummer:151

Oh ja, deze moet eigenlijk eerst. De oprijlaan naar Anholts toe. Dat je direct een goed overzicht hebt. Dat je even kijkt hoeveel parkeerplaatsen bezet zijn. En aan welke kant je moet wezen voor de sauna. Dat is er goed aangegeven.

Foto nummer:154

De parkeerplaatsen zijn verder goed ruim. In principe nooit geen problemen dat er geen parkeergelegenheid is omdat je eigenlijk ook telefonisch een afspraak moet maken van tevoren.

Had je verder nog verwachtingen bij de parkeerplaats?

Ik heb de verwachting er wel bij dat het een parkeerplaats is zonder gaten. En dat is ook wel zo.

Foto nummer:170

Wat deed je daar? Heb je die bordjes bekeken?

Ik heb die bordjes wel bekeken. En het meeste dat mij opvalt is dus dat er camerabewaking is. En dat ze dat in ieder geval hebben dat als er iets gebeurt dat ze altijd terug kunnen kijken wat er gebeurd is.

En vind je dat goed of niet?

Als dat alleen bij de deur is vind ik dat verder goed. Als dat in de sauna zelf zou wezen, zal dat niet goed zijn. Maar ik veronderstel niet dat dat zo is. Ik denk alleen bij de binnenkomst.

<i>Foto nummer:168</i>
De entree. Het geeft mij altijd het gevoel, zeker als het mooi weer is, dat altijd de deur open staat. En dat het altijd een uitnodigend beeld geeft. Kom erin, gezellig.
<i>Foto nummer:189 en 112</i>
De bAafke dat je binnen komt. Dat het niet altijd bemand is, maar dat het belletje er is en dat ze dan aan komen lopen. Heel vaak hoef je niet lang te wachten en dan zijn ze er.
<i>Welke verwachtingen had je van tevoren? Hoopte je ergens op? Had je de intentie om iets te vragen of iets te doen?</i>
Ja, ik had wel van tevoren dat ik wat wilde vragen. Omdat ik er even tussenuit moest voor een doktersbezoek. En of ik dan op hetzelfde kaartje weer naar binnen kon. En dat was verder prima.
<i>Er was dus ook interactie met de medewerker?</i>
Ja, ook interactie met een medewerker gehad. Ja, dat dat geen probleem was. Dat ik me even moest melden. Maar ze zou het wel even opschrijven dat ik er even uit was.
<i>Wat vond je verder van de interactie met haar?</i>
Ja, nou van wat ik vroeg aan haar daar was ze goed duidelijk in. Over wat ik vroeg heeft ze goed informatie gegeven. En verder was ze ook wel vriendelijk. En ze vroeg ook nog of wij bekend waren bij Anholts. Ik had wel een goed gevoel bij haar.
<i>Foto nummer:34</i>
De sleutel. Nou ik weer terugdenk, dat was ook bij dat grietje. Dat ik aan haar vroeg of ik een sleutel kon krijgen voor een kluisje beneden. En dat daaraan voldaan is.
<i>Foto nummer:173</i>
Is niet doorzichtig, dus je kunt zo in je blote kont aan de andere kant van de deur staan zonder dat dat gezien wordt. Dat is uiteraard een verwachting. Want er zijn ook andere mensen bij de bAafke, niet alleen saunabezoekers. Dus dat is wel een fijn gevoel dat je achter die deur ongezien kunt staan.
<i>Foto nummer:181</i>
Dat is ook wel een heel fijn iets. Zeker die lange schoenlepels, dat die er zijn. Want een saunabezoek is niet alleen voor jonge mensen, ook voor oudere mensen. En die kunnen moeilijk bukken. En dan is een lepel heel nuttig. Vuilnisbakje ernaast. Zodat je ook je afval dingetjes gelijk weg kunt deponeren.

<i>Foto nummer:182</i>
En dan naast het vuilnisbakje een ophangertje met plastic tasjes, zodat je ook je eigen spullen mee kunt nemen. Het is doorzichtig. Zo kunnen ook de saunamedewerkers zien wat je erin hebt. Dat je er geen verboden dingen in hebt, die je niet mee mag nemen. Zoals je telefoon of fototoestellen. <i>Wat vind je daarvan?</i> Dat vind ik op zich niet verkeerd, dat het doorzichtig is. In principe neem je niks mee wat geheim moet blijven.
<i>Foto nummer:199</i>
Dat gebruik je ook pas aan het eind eigenlijk weer. Maar het is wel netjes als je binnen komt, dat je gelijk ziet dat je aan het eind van de sauna weet dat je je haren kunt drogen. En een spiegel.
<i>Foto nummer:187</i>
Ja, dat is als je binnenkomt in de kleedruimte. Daar is een rek met allemaal kapstokje eraan waar je je jas op kunt hangen. Dat is ook goed voorzien. Dat dat er is. En dat het achter een gesloten deur is, dat er niet zomaar iets meegenomen kan worden.
<i>Foto nummer:184</i>
Grote en kleine, op zich voor een persoon zijn ze voldoende. Alleen als je de kleintjes gebruikt is het nadeel als je een leuke broek aan hebt of een jurk aan wat je graag zou willen ophangen zodat het niet verkreukt, daarvoor zijn de kleine kastjes minder geschikt. Verder is er ruimte genoeg. Je kunt je schoenen eronder kwijt. Bovenop kunnen je tassen, als je dat zou willen. De bankjes die er staan kun je gebruiken om te zitten. Je spullen kun je erop zetten. Maar als je er met veel mensen staat is de ruimte te klein. En dan kun je weer niet je spullen kwijt. Dan ga je gebruik maken van de ruimte bij de wasbak. Dan leg ik daar mijn spullen op. Omdat er vrij veel kastjes zijn. Soms sta je er met te veel mensen.
<i>Foto nummer:174</i>
Het bordje de kastsleutel inleveren bij de bar. Dat vind ik wel goed dat je je kastsleutel inlevert. Dan hoeft je daar niet mee te lopen. Dan is hij veilig opgeborgen. En verder klaar. Maar ik vond het van vroeger dat je ze in het gat kon gooien, makkelijker. En nu ben je verplicht om naar de bar toe te lopen. Dat vind ik wel wat minder handig.

<i>Foto nummer:192 en 139</i>
Damestoilet. <i>Welke verwachtingen had je daarbij?</i> Eigenlijk had ik de verwachting dat er wel een tweede toilet zou zijn voor dames. In het saunagedeelte zelf. Ik vind een toilet wel weinig, want soms sta je toch wel op elkaar te wachten. Maar ik snap ook wel dat de ruimte er niet voor is. Verder, wat er moet wezen is er. Er zit wel een beugel aan de muur. Waar de closetpot is laag. Dus dat is moeilijk gaan zitten en staan voor oudere mensen. En verder niet overdadig luxe.
<i>Foto nummer:202</i>
Het voetenbad. Daar ben ik in geweest. Ik doe dat altijd, even mezelf opwarmen. Ja, dat vind ik lekker, dat voetenbad. Je voelt toch de warmte naar je benen doorstromen. Mijn intentie was wel om op te warmen. Dat is voor mij het begin. Even lekker zitten, even alles tot me laten komen. Heerlijk. En je warmt op. En als ik dat dan gedaan heb, dan ga ik naar de sauna. Ik heb eerste gedoucht. Dus die moet eigenlijk nog eerder.
<i>Foto nummer:204 en 203</i>
Geen scrub gebruikt. Alleen afgespoeld. Ik had een verwachting, dat er een koudere douche zou zijn. Want alle die douches zijn hartstikke warm. Of eentje die je zelf in kunt stellen. Gewoon daarbij in die doucheruimte. Dus dat was dat.
<i>Foto nummer:47</i>
Die moet ook nog voor het voetenbad. Je komt daar binnen en je kunt je spullen ophangen en neerleggen. <i>Welke gedachten had je daarbij?</i> Nou, ik vind die vakjes enzo wel overzichtelijk. Dat je er zo in kunt kijken, dat is van mij. Ja dat vind ik wel overzichtelijk. En dat je je spullen aan de haken kunt doen. En die spreuken erboven vind ik leuk. <i>Wat doet dat dan met je?</i> Dat vrolijkt me op. Daar heb ik dan wel een beeld bij. En hierna komt dus eigenlijk het voetenbad.
<i>Foto nummer:62</i>
<i>Welke verwachtingen had je daarbij?</i>

Deze sauna is om te beginnen niet zo verschrikkelijk heet. Dan na het voetenbad kun je de rest van je lijf opwarmen. Dat geeft voor mij een prettig gevoel. Want als je direct doorloopt naar zo'n hele hete dan gutst het zweet gelijk al van je lijf af. En hier kun je lekker ontspannen beginnen. Dit vind ik een lekkere sauna om te beginnen.

Foto nummer:53

En ik draai altijd de zandloper om. En dan blijf ik er minimaal een kwartier in. Soms nog wel even langer. Maar minimaal een kwartier. Ik lig er nooit in. Dat vind ik niet lekker om erin te liggen. Ik zit altijd. Meestal op de tweede. Dat zit wel goed, dat is wel fijn.

Foto nummer:180

Deze hangt dan ook in de gang, Dat is bij de sauna waar de aufguss gedaan wordt. Dus daar ga ik dan altijd even kijken wanneer de opgieting is. Want dat vind ik erg prettig om in de aufguss te zitten als ze gaan wapperen. De informatie die ik wilde heb ik op het overzicht gevonden. En ik vind de informatie van dat die behandelingen in die natte sauna vind ik gewoon duur en daar doe ik dan ook niet aan mee. Dat dacht ik toen wel, dat vind ik echt, dan ben ik verbijsterd.

Foto nummer:46

Als ik uit die sauna daar kom, vind ik een harde douche soms even niet prettig. Dan ga ik even door de vernevelbak heen om even af te koelen. Ik vind dit een prettig ding. Gewoon om er even zo doorheen te lopen. Ja prettig ding.

Foto nummer:102

Als ik dit gedaan heb dan ga ik in het koude bad. Het dompelbad. Om nog meer af te koelen. Onder de straal. Eigenlijk zouden ze daar iets moeten maken dat je je vast kan houden. Die straal vind ik wel heer erg lekker. Maar hij moet nog een beetje meer masseren. Als het heel heet is, dan wordt zelf het water warm. Dan vind ik hem eigenlijk te lauw. Maar verder vind ik het heerlijk.

Foto nummer:76

Dit is het zwembad. Daarna ga ik het zwembad in. Dan tintelt je lijf lekker, als je daarin komt. Want ten opzichte van het andere bad is dit warmer. En dan ga je tintelen. En ik vind het lekker om daar even ontspannen baantjes te trekken. Ja.

Verder nog verwachtingen bij het zwembad?

Nou, ik vind hem niet abnormaal klein. Het formaat is wel goed. Ik heb ze wel eens spullen uit het zwembad zien halen. Ik vond het zwembad schoon. En lagen wat blaadjes maar dat kun je niet voor wezen.

Foto nummer:31

Ja, hier ben ik in geweest na het zwembad.

Welke verwachtingen had je bij het bubbelbad?

Ik vind het op zich wel lekker om erin te zitten. Je kunt er lekker even in zitten en bijkletsen met degene met wie je zit. Maar voor mijzelf vind ik het water altijd te heet. Maar er is verder niks mis met dat bubbelbad. Maar ik vind het water te heet, maar dat is persoonlijk. Ik wist van tevoren ook al dat ik er niet lang in zou blijven. Soms ga ik er zelf helemaal niet in.

Foto nummer:44

Drinkwater, is maar een bak van. Ook wel begrijpelijk want ze willen natuurlijk ook in het restaurant wat verkopen. Maar het zou misschien geen overbodige luxe wezen dat er nog een bij komt ergens. Maar dat is wel een prima ding om uit te drinken.

Foto nummer:57

Deze douche gebruik ik heel veel. Deze kun je van warm naar helemaal steenkoud draaien. Dus daar ga ik heel vaak heen om hierzo toch te koelen. Maar als ik toch onder geweest ben ga ik ook nog onder het dompelbad. Dan ben ik nog niet koud genoeg. Maar ik ga er ook niet zo lang onder. Als je er heel lang onder blijft dat zou je het wel koud krijgen. Maar ik spoel me daar altijd af, omdat dat gevraagd wordt. Als je uit een sauna komt, eerst afspoelen voor je in het dompelbad gaat. Dat zeggen ze als je in de afdouss zit bijvoorbeeld. Eerst even afspoelen. Dus dat doe ik dan altijd. Eerst even afspoelen voor het dompelbad.

Foto nummer:43

Die vernevelaar, die gebruik ik wel. Soms staan beneden in de nevelbak mensen en dan pak ik de douche. Omdat die andere vol is. Dan gebruik ik deze. Vind ik ook prettig. Dan is de eerste warme gloed van je af. En dan door naar het bubbelbad.

Foto nummer:48

De klok, is helemaal goed. Ik heb buiten op de klok gekeken. Want als je in het zwembad zit en je weet dat het bijna afdouss is, of thee wilt drinken of ik wil naar

huis dat je dan heel makkelijk kunt zien op de klok. De reden nu was wanneer de aufguss was. En ik heb de klok weer gebruikt om om te kleden en weg te gaan.
<i>Foto nummer:183</i>
De vuilnisbakjes. Ja, ik vind het niet echt een sierlijk gebeuren met die plastic zakjes eruit. Maar ze hebben niet anders. En het is in ieder geval beter als dat er niks is. <i>Heb je hem toen ook gebruikt?</i> Ja, ik gooi daar wel mijn plastic zakje in van mijn appel. In de kleedruimte. <i>Was je daar dan ook op dit moment?</i> Nee, daar zijn we eigenlijk nog niet. Dus dat moet later.
<i>Foto nummer:87</i>
Ja, ik zie dit altijd wel. Je weet dat het er is. Je voelt toch, net als die brandblusser en die brandslang en is veiligheid. Er wordt naar gekeken het wordt nageleefd. En als er wat is dan hebben ze gelijk wat bij de hand.
<i>Foto nummer:55</i>
De ijsdingetjes. Al is het niet om je soms zelf mee af te koelen en soms om mee te spelen. Maar koelen doe mijn armen ermee. Verder niks. Veel mensen vinden het wel prettig.
<i>Foto nummer:175</i>
Dit is toch ook heel prettig. Dat boven de deuren staat waar de nooduitgangen zijn. Die kom je overal tegen. Dat vind ik wel goed aangegeven.
<i>Foto nummer:7</i>
En dan als je de eetruimte in gaat, zie je direct aan je rechter kant de kranten liggen. De tijdschriften. Als je daar lekker wilt zitten, lekker ontspannen, je wilt even naar de rustruimte en je wilt een leesblad meenemen. Het zijn altijd de bladeren van de laatste week, de kranten van de dag die er liggen. Dat vind ik heel attent. En mensen doen er ook wat mee. Ik neem niet altijd een leesblad mee maar altijd een krant. Ik heb nu geen krant meegenomen. <i>Heb je er dan verwachtingen bij?</i> De enige verwachting die ik heb is dat het de laatste editie is van de kranten. Dat er geen oude spullen liggen.
<i>Foto nummer:134</i>
Ik heb hier niks mee gedaan. Maar je ziet het wel bij binnenkomst dat je het kunt kopen. En dat ze daar dus reclame mee maken. Op zich vind ik dat geen verkeerd

gebeuren. Want de mensen willen toch, en als je het dan ziet, dan doet het toch meer dan wanneer ze het vertellen en uitleggen.

Foto nummer:146 en 145

Hier tussendoor ben ik dus wel weg geweest. Want dit is de kaart. Voor het eten ben ik weg geweest. Toen heb ik ook nog bij de bar van een medewerker een kopje koffie gekregen terwijl ik op [naam] aan het wachten was. En toen zei ze na die tijd: Nee hoor, dat krijgt u van ons. Nou, hartstikke vriendelijk toch. Ja, dat vond ik echt leuk.

Dan de kaart, die vind ik op zich wel goed en overzichtelijk. Maar voor vegetariërs kom je er wel een beetje bekaaid af. Maar ik zou wel wat meer keuze willen. De producten die je krijgt, vind ik niet verkeerd. Ik vind het geen slecht horecagebeuren. Dat vind ik verder wel goed.

Ik heb ook zelf de kaart gepakt. Wat ze aan de binnenkant zeggen dat is duidelijk. Bijvoorbeeld de vegetarische gerechten zijn goed aangegeven. Ja, het is geen restaurant is dus je kunt niet te veel verwachten. Maar ik vind niet dat ze een slechte kaart hebben. Ik vind niet dat ze te weinig hebben. Het is wel wat je mag verwachten.

Foto nummer:112

Met eten bestellen en het eten brengen heb ik wel interactie gehad met een medewerker. Ze kwamen met z'n tweeën aanlopen, dus dat was een foutje van hun. Aar ze heeft goed het opgenomen. En ook gevraagd of wij dan daar aan de grote tafel wilden zitten met elkaar. Waar we ja op gezegd hebben. En ze heeft gevraagd of wij het drinken vooraf wilden hebben of gelijk met het eten. En toen hebben we gezegd dat we het wel gelijk wilden. En toen het zover was dat ze netjes kwamen zeggen dat we aan tafel plaats konden nemen. En toen werd het door verschillende gebracht. En dat ze ook nog steeds wel terugkwamen om te vragen of het goed was. En nu die fout zoals met [naam] dat was natuurlijk niet goed. We bestelden de uitsmijter met spek, maar zonder paprika. En toen dat gebracht werd, bleek dat er heel veel uit op zat. Nou, dat stond niet zo op de kaart. En toen we dat zeiden tegen haar, zij zat ook bij de bAafke, toen zei ze dat we de volgende keer maar moesten aangeven wat er verder allemaal niet in het gerecht mocht. Maar eigenlijk was dat niet een goed afgedane zaak natuurlijk. Want het stond niet op de kaart dat er uien bij zaten. Dus eigenlijk hadden ze daarvoor excuus aan moeten bieden.

Foto nummer:142

Hier hebben we natuurlijk even zitten wachten voor het eten. Dat kwam eigenlijk dus nog wat eerder. Dat vind ik een gezellig hoekje. Om zo lekker rond de openhaard te zitten. Daar wordt ook heel veel gebruik van gemaakt door iedereen. Als ik zelf daar ben dan ga ik daar zelf ook altijd zitten. Het is gewoon gezellig daar. Je kunt er heerlijk zitten. De stoelen zitten lekker. Met de krant of gewoon kletsen.

Foto nummer:144

Dit is ook bij de haard. De drukknop. Erg handig. Dan hoef je niet naar de bar of de bar te lopen. Of te wachten tot er iemand langs komen. En het is geruisloos. Zij horen hem, maar zelf hoor je hem niet. Dus dat is wel lekker.

Foto nummer:66

Nee, jawel, ik ben wel door deze deur naar buiten gelopen. Naar achteren. Dat is daar bij het bubbelbad weg en dan loop je naar buiten naar het natte gedeelte. Ik gebruik die deur niet zo vaak. Ik ga normaal door de grote deur, maar heb hem nu wel gebruikt.

Foto nummer:104

En toen weer naar de natte sauna. Ja, de natte sauna en de stilte sauna zitten hierbij in. Als je vanuit de natte sauna of de stiltesauna komt, staan daar die bankjes waar ik wel gebruik van maak. Ja, zit lekker, staan voetenbankjes bij. Zit onder de overkapping. Niet in de felle zon. En ja, dat vind ik dat prettig. Om er even een poosje te zitten en alles over je heen te laten gaan. En dan terug te lopen.

Dus daar ga je zitten als je uit de stiltesauna komt?

Ja, de natte sauna of de stiltesauna. Dan ga ik daar altijd even op dat bankje zitten. Dat vind ik lekker. Niet in die stoelen. Altijd op die bank.

Foto nummer:90

Dit is de binnenkomst van die ruimte. Ook weer de brillenbakjes die je daar netjes in kwijt kunt. Je handdoek ophangen. En ik gebruik ook het brillendingetje altijd. En achter die deur daar komen de medewerkers vandaan.

Foto nummer:72

Dit is de natte sauna.

Welke verwachtingen had je daarbij?

Bij die natte sauna, de geur die daar is, dat vind ik gewoon een lekker gebeuren. Lekker warm, lekker nat. Ja, dat doet mij wel wat. En dat je ook na die tijd weer af kunt spoelen daar. Maar ook heel vaak dat het er rustig is. Dat je echt de tijd hebt

en gewoon echt ontspannen er kunt zitten. Omdat het nooit helemaal vol is. Dus als ik daarheen ga, hoop ik ook wel dat er niet te veel mensen zullen zitten. Qua geluid daarbinnen, ja dat is wel erg hard. Zeker ook de straal dat je die hoort. Dat is echt heel hard. En als er ook mensen in zitten die met elkaar praten, dat klinkt ook heel erg hol. Maar verder op zich, vind ik zelf die sauna, daarin te wezen. Ja, ik bezoek hem altijd.

Foto nummer:79

Ja, bij het zwembad uiteraard. Dat er niet gedoken mag worden. Maar dat er dan altijd nog mensen zijn die duiken. [Naam] zeker. Het is wel goed aangegeven. Maar toch nog mensen die het doen.

Foto nummer:51

Dan zitten we hier bij de muzieksauna. Ook hier draai ik altijd de ding om. En daar blijf ik ook in zitten totdat hij op is. Het is ook stil wezen eigenlijk. Daar wel in de muzieksauna. Vind ik tenminste. Ik weet niet of het op de deur staat. Nee, dat weet ik niet. Maar ik vind, als je erin zit en het is stil, heerlijk ontspannen om die muziek te horen. En het is eigenlijk altijd wel klassiek muziek. En daar ben ik wel een voorstander van. Het zit er wel een beetje oud uit, maar ja, dat heb je nou eenmaal met sauna's. Die verweren natuurlijk toch altijd, het hout.

Foto nummer:68

Ga je dan tussendoor nog ergens afkoelen? Tussen die sauna's?

Afkoelen? Ja altijd. Dan ga ik eerst naar de kraan en dan spoel ik me af. En daarna ik in het dompelbad. Dat doe ik altijd.

En toen ging je dus in de infraroodsauna.

Ja, die vind ik lekker. Alleen die twee schuine dingen, die lampen, daar heb je zo weinig aan. Daar kan je niet zo voor zitten. Dat komt op mij over dat je daar weinig of niks geen infrarood van hebt. Maar die achter je zitten, dat is wel. Ja, ook die achter je benen zitten, dan moet je wel... Dat wordt warm. En dat ze nu dus die steun erin hebben. Dat vind ik wel een hele aanrader. Ja, dat dat er nieuw in is dat vind ik een hele aanrader. Ook voor comfort. Dat is heel goed opgeknapt.

Foto nummer:63

Hier hebben we de sauna waar het afguss gebeuren is. Dat vind ik echt helemaal heerlijk. Daar ga ik echt in en daar ga ik echt voor zitten van laat maar over mij

komen. Ik vind het voor degene die het moet doen een hele opgave. Die hebben het echt heel erg heet. Ik zit ook altijd wel beneden. Of op de tweede.

Welke verwachtingen heb je daarbij?

Van de medewerker heb ik de verwachting dat ze vragen of er mensen zijn die het nog niet kennen. En dat ze ook aangeven ze eruit kunnen tussentijds. En dat er nog muziek gedaan wordt. Wat ook heel erg rustgevend is. Je zit er al ontspannen. En je gaat er heen met van heerlijk, lekker die reukjes, die geurtjes en dan dat wapperen. En als die muziek dan ook nog op de achtergrond is, dan denk je van ja, ik zit er. Ik zelf hou meer van het klassieke. Of van die zweverige muziek. Beetje dat zeeachtig gebeuren muziek. Natuurgeluiden. En er wordt ook altijd wel aangegeven wat ze gaan draaien. Omdat ze ook aangaf dat ze nog even haar best had gedaan om muziek erbij te zoeken. Dus ja, de muziek sprak op zich mij wel aan. Maar mijn voorkeur gaat uit naar klassieke muziek. Twee geuren waren goed, maar de laatste was heel erg sterk. De menthol. Die was erg aan de hete kant. De temperatuur ook. Door de menthol werd temperatuur heel erg warm.

Foto nummer:65

De rozensauna, ja, daar kun je gewoon in gaan liggen en daar word je niet te heet in en niet te koud in. Lekker geurtje. Ja, daar kun echt in van ik ben er en ik zit er en je kunt je gedachten laten gaan zoals je wilt. Alleen al omdat het niet te heet is. Dat je daar echt wegloopt omdat je zo gaat lopen zweten omdat dat te heet is. Dat is dus niet zo. Ontspannend.

Foto nummer:45

Daar keek ik op. Er komen wel meer dingen op. Ik was gewoon aan het kijken wat erop staat. En het staat er en je leest het. Maar dan vliegt het ook zo weer weg omdat je daar op dat moment niks mee doet. Maar dit is natuurlijk een goed iets. Dat dat er is.

Foto nummer:192

Daar hebben we het al over gehad, hè?

Foto nummer:35

Oh ja kijk, na het eten zijn we dus door deze deur naar buiten gelopen. Toen hebben het nog even over de druiven gehad. Dat daar flink wat aan hing en als het verder begroeid zal wezen, ja, het is nu al mooi hoor. Maar dan zal dat echt een mooie plek

wezen. Nu al hoor, en ook dat je goed droog kunt zitten als het slecht weer is. En zo'n openhaardje erbij. Ik vind dat wel wat hebben, wel wat geven.
<i>Foto nummer:112</i>
Afrekenen bij de receptie. Ik vind dat een vriendelijke griet. Alleen in de huiskamer met dat brood, dat was niet helemaal consequent. Ik denk dat als zij er niet zijn dat zij dan de leiding heeft. Dat denk ik. Maar ja, gezellig praatje mee gehad. Je kunt haar alles vragen. En met de meiden ging ze nog, dat ze uit Amerika kwamen. Dat we dat gezegd hadden. En wat heb ik nog aan haar gevraagd? Over aanbiedingen? Ja, en toen ik koffie ging drinken, die heb ik gratis gekregen. Nou, ja, ik weet het niet. We hebben er zoveel gezegd en gevraagd. Ik vond haar niet slecht. Ze nam de tijd. Ze had de rust in zich. Ze beantwoorde de vragen en ze ging vragen stellen. Zelf wat zeggen. Ja, ik vond haar wel... Zij deed haar werk wel goed.
<i>Foto nummer:</i>
Toen gingen we weer de parkeerplaats op en toen hebben we de sauna weer uitgezwaaid.
<i>Foto nummer:179</i>
Oh ja, de pin. De pinautomaat. Ja, dat is nog echt ouderwets. De pin nog zo. Ja, wie ben ik om een nieuwe pinautomaat te willen. Maar nee hoor, het gaat goed met betalen. Je kunt met de pin betalen, je kunt contant betalen.
<i>Foto nummer:101</i>
Ik heb de bon ook nog nagekeken. En die klopte, met wat erop stond allemaal. En ik heb een kopje koffie gratis. En dat was ook heel vriendelijk allemaal hoor. Dat is naar binnen mocht in mijn kleren. Ze zei tegen me dat ik wel in het restaurant mocht wachten. Nee hoor, was echt heel goed.
<i>D. Conclusie</i>
<i>11. Kunt u nog andere interacties bedenken die u was vergeten of waar ik niet naar gevraagd heb?</i>
Nee hoor.
<i>12. Heeft u nog iets toe te voegen?</i>
Nee hoor, het was prima verder.

Table F12: Interview transcript Jan

<i>Name interviewee: Jan</i>
<i>Date interview: 16/7/2018</i>
<i>Time interview: 13.30 – 15.00</i>
<i>A. Vaststellen klantsegment.</i>
<i>1. Hoe vaak per jaar bezoekt u een sauna?</i>
Minimaal 12 keer. En vaak komen er wel vier of vijf keer extra bij als we op vakantie zijn of wat dan ook.
<i>2. Hoe vaak daarvan bezoekt u Anholts?</i>
Sowieso 12 keer, want daar heb ik een abonnement. En die vier of vijf zijn dan de uitstapjes ergens anders.
<i>3. Hoe lang duurt een bezoek gemiddeld?</i>
Zo'n 9 uur.
<i>4. Wat is uw reden voor het bezoeken van een sauna?</i>
Ontspanning. Echt super relaxen. Dat vind ik heerlijk. Je hebt geen telefoon. Als je over Schoonebeek praat, dan hoor je af en toe een vrachtwagen voorbijkomen en dan denk je: Oh ja, daar is het leven. Maar hier is het relaxte leven.
<i>5. Wat is uw leeftijd?</i>
Ondanks mijn jeugdige uiterlijk ben ik al 66.
<i>B. Identificeren interacties en vaststellen tijdlijn</i>
<i>6. Wanneer heeft u dit specifieke bezoek gepland?</i>
De vrijdag daaraan voorafgaand.
<i>7. Op welke datum vond het bezoek plaats?</i>
Het bezoek was maandag, 9 juli denk ik.
<i>8. Hoe laat bent u aangekomen in Anholts?</i>
Half 11.
<i>9. Hoe laat bent u vertrokken?</i>
Toen ben ik om half 8 vertrokken.
<i>10. Kijkt u alstublieft naar deze foto's en identificeer de interacties die u heeft ervaren voor, tijdens en na uw meest recente bezoek.</i>
- Foto 205: Dit spul is fijn dat ze dat hebben. Kwalitatief goed spul vind ik. Ik maak daar ook graag gebruik van.

- Foto 113: De website. Ja, daar kijk ik altijd op. Kijk ik altijd of de damesdagen zijn als ik op woensdag wil. Deze keer dus ook. Heb ik gekeken of ik de woensdag erop terecht kon, maar toen kon woensdag niet. Ik wilde woensdag, maar toen was de vrouwendag. Dus ben ik maandag gegaan.				
a. <i>Heeft u andere interacties gehad met de sauna die u niet op de foto's kunt vinden? Probes: voorbereiding op bezoek, licht, kleuren, muziek en arOukje's tijdens bezoek</i>				
Nou ja, aan de ene kant vind ik het heel mooi dat ze in de tuin werken met die balken. Maar aan de andere kant vind ik het zo jammer dat die herenmoes zo laten gedijen. Als je tussen het koude en warme bad doorloopt, ga je het trappetje naar beneden. Ga je linksaf naar de twee sauna's. En als je daar doorloopt hebben ze links een nieuw buitenterras aangelegd. En daar zit herenmoes. Dat is een hardnekkig onkruid. En daar kan ik me aan ergeren. Ga daar eens wat meer aan doen, want dat is heel moeilijk te bestrijden. Maar je ziet ook dat het groter wordt. Daar lag ik de afgelopen keer. En toen dacht: Nou, dat vind ik eigenlijk niet horen.				
b. <i>Kunt u de foto's neerleggen in chronologische volgorde van uw bezoek?</i>				
1. 113	2. 151	3. 155	4. 157	5. 189
6. 34	7. 184	8. 174	9. 198	10.6
11.197	12.191	13.139	14.109	15.91
16.180	17.208	18.190	19.204	20.203
21.205	22.206	23.185	24.202	25.65
26.53	27.52	28.59	29.60	30.63
31.76	32.61	33.144	34.104	35.84
36.74	37.112	38.51	39.64	40.42
41.102	42.44	43.84	44.71	45.72
46.43	47.76	48.62	49.67	50.48
51.61	52.63	53.44	54.142	55.146
56.84	57.68	58.80	59.78	60.102
61.76	62.196	63.101	64.179	65.176
c. <i>Interacties, verwachtingen en evaluatie</i>				
Foto nummer:113				

Nou ja, de website is voor mij altijd een beetje het ankerpunt of er dingen zijn waar ik rekening mee moet houden. En dan vooral de woensdag, zijn er damesdagen? En altijd wel even bij het nieuws kijken wat voor aanbiedingen er zijn en ook wat betreft de nieuwe badenkaarten.

En heb je dat ook allemaal kunnen vinden?

Ja, perfect. Ik vind hem zeer uitnodigend altijd.

Foto nummer:151

En als ik weer binnenkom met mooi weer dan denk ik: Goh, het is weer mooi. En met slecht weer denk ik: Goh, de kuilen zijn ook nog niet weggewerkt in de oprit. Voor de rest lekker ruim van opzet. Maar die kuilen met slecht weer vind ik wel jammer. Verder let ik eigenlijk nergens op.

Foto nummer:155

Wat ik dan wel denk ik: Goed dat ze dat doen. Dat duurzame groene. Want ik vraag me altijd wel af, dat het veel stroom elektra en water gaat erin om. Maar fijn dat ze op zo'n manier ook ermee bezig zijn. Maar ook gewag van maken van zo doen we het hier. Dus die hout gestookte, van snipperhout vind ik een hele goeie.

Foto nummer:157

Ja, ik heb zelf geen elektrische auto. Maar dat ze een elektrische zuil aanbieden dat vind ik echt klasse.

Foto nummer:189

En als ik dan de entree heb, dan vind ik dat erg uitnodigend. En zeker in de nieuwe opzet. Waarbij in mijn ogen wel wat krap is al met al. Maar in ieder geval erg uitnodigend. Niet alleen vanwege de opzet, maar ook vanwege de mensen die de bAafke bedienen. Ik voel mij daar nu in ieder geval bijzonder happy mee als ik zo ontvangen word.

Heb je nog verwachtingen van het personeel?

Nou ja, dat ze dit niveau kunnen volhouden. Want dat is al jaren zo bij mij. Dat ik denk: Ze worden opgeleid volgens het Anholts principe. Hospitality zoals hospitality bedoeld is. Zo ervaar ik het in ieder geval. En ik verwacht en ik hoop dat ze dit vol kunnen houden. En gelukkig hebben ze in de vaste crew niet zoveel personele mutaties. Dus dat is alleen maar een extra aanbeveling. Je wordt gekend als klant, zonder dat het overdreven is.

Foto nummer:34

En het fijne met de sleutel vind ik is dat ze altijd even vragen: Heeft u een bepaalde voorkeur? Ja, ik heb voorkeur. Ik ga altijd voor 52. Dat kan ik onthouden. En dat Geert mij dan altijd wat raar vindt, dat neem ik op de koop toe. Want Geert is zelf ook een beetje typisch. Dus ja, waar je mee omgaat, daar word je mee besmet.

Foto nummer:184

Deze keer werd ik erg getroffen door de kleedruimte, omdat mijn kastje er niet bij was. Ze waren aan het verbouwen en de receptioniste was vergeten om mij te vertellen dat in de rustruimte boven tijdelijk mijn kastje geplaatst was. Dus ik was mijn kastje kwijt. En toen ik haar dat vertelde bij het inleveren van de sleutel kreeg ze een kleur en bood mij 30 keer excuses aan dat ze niet gezegd had. Was helemaal niet nodig geweest, maar dat geeft aan van hoe betrokken men dan is.

Foto nummer:174

Wat ik erg mooi vind, is dat al geruime tijd de kastsleutel via de bar gevraagd en ingeleverd kan worden. In het verleden was dat wat anders. En ik vind dat een stuk vertrouwenwekkender overkomen als voorheen. Zeker in combinatie met zoals ze het nu doen, hij hing daar altijd maar zo voor het grijpen. Maar ik vind het nu wel heel plezierig dat ze de zaken veranderd hebben.

Foto nummer:198

En dan de trap. De trap vind ik een noodzakelijk kwaad. Maar ik vind het een enorme afscheiding van, voor betreft mijn gevoel van de sauna. Er zit een barrière voor mij tussen. Het is niet een normale overgang in mijn ogen van de garderobe naar de sauna. Het kan niet anders vanwege de ruimte, maar ik ervaar het altijd als een beetje storend. Dat je daar allemaal door moet.

Foto nummer:6

Dit associeer ik dan heel erg met van dan ga ik naar beneden om de sleutel in te leveren en dan kan mijn sauna beginnen.

Foto nummer:197

Dat wordt ook wel gezegd dat mensen die dan voor het eerst komen. Maar ik vind het nogal properig daarboven. Krap. Ik ben er een beetje doorheen Maar het is zo als je andere sauna's bezoekt.

Foto nummer:191 en 139 en 109 en 91

En dan kom ik ook uit bij het herentoilet. Ik vind de sanitaire voorzieningen voor een sauna met deze capaciteit, vind ik twee toiletten wat te krap. Dat sanitair gedeelte,

inclusief de douches dat zou wat ruimtelijker mogen zijn. Zelf ben ik eraan gewend. Maar als je voor het eerst komt dan denk je: Moh, beetje propperig. Vandaar dat ik de toiletten erbij gekozen hebben. Het is wel proper. Maar het is wat krapjes met twee toiletten. Juist als je van buitenaf komt. Terwijl er andere sauna's zijn die een wat ruimere toiletgroep hebben. Het is verder perfect voor elkaar.

Foto nummer:177

Oh, deze had even eerder gemoeten. Dat is van de goede doelen. Dat ze daar ook mee bezig zijn en dat ze dat ook tot uiting brengen ook met foto's enzo. En dat ze ook met club dan dingen doen, dat vind ik wel een hele positieve bijdrage. Ook in het groen, waar we het eerder over hadden.

Foto nummer:180

Ik kijk altijd even op de matrix voor wat betreft de activiteiten zijn. Of er andere tijden zijn en of er ook muntjes nodig zijn voor de activiteiten die ik wil bezoeken. Altijd erg overzichtelijk en up-to-date.

Begrijp ik dan dat je tijden wel kent?

Ja, ik ken ze wel, maar ik kijk toch even.

Foto nummer:208

En ik ben verknocht, net als aan mijn eigen sleuteltje, ook aan mijn eigen plekje in de garderobe. Waar ik mijn handdoeken kwijt kan en waar ik mijn jas kwijt kan. Ik hoop dat mijn vakje beschikbaar is. Het is altijd dezelfde hoek.

Foto nummer:190

Ik vind het niet aanwezig zijn van de telefoon een hele verademing en ook dat ze er zo op wijzen dat dat de rust in de sauna niet ten goede komt. Alleen maar heel erg positief en ook de herhaling zit er gewoon in dat mensen voortdurend eraan herinnerd worden: Geen telefoon.

Foto nummer:204

De doucheruimte geldt voor mij eigenlijk hetzelfde. Het is netjes, het is proper. Maar ook hier is het was klein. Het is allemaal een beetje vanwege de ruimte dicht op elkaar geplaatst. Eigenlijk zou je verwachten dat de sanitaire ruimtes iets ruimtelijker zijn opgezet. En voor mijn gevoel ook wat meer van de sauna's af. Niet direct vanaf de doucheruimte de sauna in. Ik ben eraan gewend, maar dat is wel iets wat mijn aandacht heeft.

Foto nummer:203

Ja, net als dat groen. Dat geldt ook voor de bespaarknop. Dat vind ik een geweldig mooi initiatief. Er zit voldoende ruimte in. Je mag zo vaak duwen als je wilt. Maar het maakt mensen wel bewust dat je bepaalde beperkte ruimte hebt om te douchen. Het is niet te beknipt. Maar het wel een bepaald bewustzijns effect.
<i>Foto nummer:205 en 206</i>
En in voldoende mate de diverse douche en scrubmiddelen. Die zijn altijd zeer volwaardig en in grote hoeveelheden aanwezig om elke klant goed te kunnen bedienen. Dus de scrub, ja vind ik altijd heel erg lekker.
<i>Foto nummer:185</i>
Ik heb mijn vaste haakje, daar heb ik het net ook al over gehad. Dat vind ik belangrijk, ik moet altijd even voelen of het haakje ook goed vast zit. Maar dat is een beetje rare kronkel van mij. Ze zijn erg plezierig. Niks mis mee.
<i>Foto nummer:202</i>
Het voetenbad. Ja, dat vind ik heel erg lekker. Ik vind het jammer dat ze door sommige niet gebruikt worden waarvoor ze bedoeld zijn. Ze worden vaak gemeden ervaar ik zelf. Ik vind het een geweldig mooie opzet dat ze zo aangeboden worden. En voor mijn gevoel ook op de juiste plek om dat te doen met voetenbaden wat je beoogt te doen. Lekker opwarmen.
<i>Foto nummer:65 en 53</i>
De eerste sauna. Een heerlijke opwarmer voor mij om lekker bezig te gaan. Dit is de sauna ik wel eens in het begin wat te heet ervaar. Ik gebruik altijd de zandloper. Soms denk ik oh het is al voorbij. En soms blijf ik toch nog even zitten. Het is wel warm, maar die twee minuten trek je ook nog wel. Het is voor mij een sturingsmiddel om die 12 minuten ook na te streven.
<i>Foto nummer:52</i>
En hoe vaak ik er ook kom, altijd even kijken hoe het in elkaar steekt, wat het inhoudt. Wat de temperatuur is. Soms lees ik niet heel bewust. Maar ik kijk er altijd wel op. <i>Dus je verwacht de temperatuur te kunnen vinden, ook nog andere verwachtingen?</i> Nou, voor mij ook dat je ervaart zoals het is. Zoals je het verwacht. Het bordje schept verwachtingen. En die worden ook waargemaakt.
<i>Foto nummer:59 en 60</i>

Na die tijd even lekker afdouchen. Meestal ga ik voordat ik afdouch, doe ik eerst een rondje tuin om de eerste warmte kwijt te zijn. En daarna dus onder de douche en ik ben op zich niet voor direct een koude douche. Ik pak graag de douche af en toe warm is en af toe koud. En dan in een keer in het koude bad. Maar de hele koude douche daar ben ik altijd een beetje huiverig voor. Maar dat zit in mijn genen. Maar het is altijd een hele overwinning om die nummer 60, waar het over gaat in te stappen.

Foto nummer:63

Ja, waar ik altijd naar uit kijk, dat is de aufguss. En de korte aufguss, altijd lekker hevig op te warmen. En Jan Koel heeft altijd een heel mooi opwarmschema. Het wordt niet in een keer warm maar goed de opbouw. Goed getimed. En lekkere geuren. Vind ik dat echt heel goed.

Foto nummer:76

Heerlijk om na het rondje afkoelen ook even het zwembad te nemen. Kun je heerlijk even lekker in dobberen. Ik zeg altijd dat de zon altijd schijnt in het zwembad. Geweldig lekker.

Welke verwachtingen heb je bij het zwembad?

Dat je gewoon even ongestoord kunt dobberen. En ondanks dat het vaak druk is, merk ik ook wel dat ik alleen even in het zwembad zit. Dus soms zitten er 7, 8 mensen in. Ik geloof niet dat ik ooit heb meegemaakt dat er meer mensen in zitten.

Foto nummer:61

Dit terras heb ik gekozen omdat dit het terras is voor de aufguss, de cooling down. Maar ook het eerste terras waar je komt, dat ik even de tuin in kan kijken van hoe ziet het eruit en hoe ligt het erbij? Nette terrassen, goed opgeruimd. Daar ben ik gevoelig voor.

Foto nummer:144

En als je dan op het terras ligt en je hebt dan ook nog een knop waar je de bediening kunt roepen en die ook nog komt ook nog. En ook nog met heerlijke gerechten en heerlijke drankjes. En met een geweldig goed gevoel voor hospitality, ja dan voel ik me thuis.

Foto nummer:104 en 84 en 74

Dan heb je de gang naar mijn plek van de vorige keer in het nieuwe terras. Jammer van het onkruid. Het onkruid dreigt het daar te gaan winnen. Want ook bij de stoel

tussen de tegels zie je dan het onkruid erdoor heen schieten. Maar voor de rest, lekkere stoelen waar je heerlijk op kunt liggen. En als bonus, hoef je niet alleen op de handdoek te liggen, maar heb je ook nog de matjes die het nog wat comfortabeler maken. Om daar te mogen vertoeven.

Foto nummer:112

Ja en als je daar dan wordt bediend door de crew. Ik vind dat erkend te worden is belangrijk. Ik heb alleen maar lof voor de bezetting van de bar en alles wat ermee samenhangt bij Anholts. Het is ook echt mijn sauna.

Hoe verliep het contact?

Zeer plezierig. Even een kwinkslag. Een beetje gekkigheid ertussen door. En ook toen het drukker was. Ze zei niet ik heb geen tijd voor je, maar toch wel duidelijk non-verbaal ik heb nu eters die moeten ook even de aandacht hebben.

Foto nummer:51

Dat is een sauna waar ik altijd heerlijk tot rust kom. Even tot inkeer kom. Wij noemen het de Wibi Soerjadi sauna. Met heerlijke muziek, passend bij mijn gevoel voor sauna bezoek. Niet overheersend, maar lekker op de achtergrond.

Foto nummer:64 en 42 en 102

En een cooling down. Ik zei al, ik ben niet zo'n aanhanger van die hele koude douche. Maar die slang vind ik heerlijk. Want dan kun je lekker vanaf de voeten beginnen en rustig naar je bovenlichaam te besprenkelen. Waardoor ik er persoonlijk ook makkelijker aan gewend raak. En na elke douche, is een sprong in het koude bad, zelfs als er ijsschotsjes drijven helemaal heerlijk. En vooral de vorige keer was het... Ik had niet het gevoel dat het het koude bad was, want het was het lauwe bad. Hij mag wel wat kouder. Met warm weer zou hij wat kouder mogen.

Foto nummer:44

En wat ik heel mooi vind, de drinkbakken. We noemen het altijd de voederbakken. Waar het dan af en toe lekker is om je vochthuishouding weer een beetje op peil te brengen.

Foto nummer:84

Deze dag heb ik vrij veel gelegen. Ondanks het feit dat het wat miezerig was die dag. Ja, het is ongelofelijk, maar in 2018 heeft het ook gemiezerd.

Foto nummer:71 en 72

En omdat ik wat last had van neusverkouden vanwege de airco die we thuis veel aan hebben, was het heerlijk om het stoombad te doen. Ik was vergeten om bij de reguliere verspreiding aanwezig te zijn, maar toen ik er kwam was er nog een heerlijke eucalyptusgeur. Waardoor alle holtes weer benoemd werden en plotseling dienden waarvoor ze geplaatst waren. Dus het stoombad was een heerlijke aanvulling.

Foto nummer:43

Ook hier weer, ik heb twee rondjes gewandeld na het stoombad. Om even dat eucalyptus vast te houden. Dat doe ik normaal nooit, maar ik vond het echt lekker. Dat ik even twee rondjes hebt gelopen voordat ik ging afdouchen.

Foto nummer:76

En daarna in het zwembad gedoken.

Foto nummer:63

En na even gerust te hebben, weer aufguss. Jan doet het vreselijk goed. Als bonus gaf hij de laatste vier mensen die achter waar gebleven... Hij deed nog een paar klapjes. Dus de bonus hebben wij ook nog ervaren.

Foto nummer:62

En dit is de kruidensauna. Gelijk na de aufguss. De kruidensauna is ook een hele speciale voor mij. Daar kom ik echt even tot rust. Daar kun je ook even wegdoezelen. Eigenlijk is de kruidensauna wel mijn favoriet. Met een heerlijke subtiele geur waar ik echt van geniet.

Foto nummer:67

Net wat ik al heb gezegd. Ik vind dat voetenbaden relatief weinig worden gebruikt. Om weer lekker op te warmen. Zeker als je koud bent, dat je even weer de bloedsomloop wat verbeterd krijgt.

Foto nummer:48

Er zijn geen telefoons toegestaan. Ik heb ook geen horloge bij me. Tenzij ik hem een keer vergeet. Dus een goeie tijdsaanduiding vind ik belangrijk. Dat je met name weet wanneer de aufguss is, want ik mis hem niet graag. En de klokken zijn aanwezig. Zonder dringend aanwezig te zijn. Ik was ook een keer in een sauna, stond middenin een klok alsof je op het station was. Je zat er elke keer naar te kijken. Ze zijn er voldoende, je moet ze even zoeken, maar je bent altijd goed op tijd. En zeker voor de aufguss.

<i>Foto nummer:63</i>
Weer een aufguss verder, heerlijk fruit gekregen. En na die tijd gekoeld. En dat was voor mij het moment om ook even de maaltijd te nuttigen.
<i>Foto nummer:142 en 146</i>
Ik heb toen beneden gezeten bij de openhaard waar ik even een drankje genuttigd heb. Om vervolgens boven, want ik ga meestal naar boven nadat ik mijn maal uitgezocht had. Ben ik naar boven gegaan om te zitten eten. Wat vlakbij de rustruimte is. En dat is het plekje waar ik vaak met kennissen die ik in de sauna opgedaan heb, waar ik vaak terecht kom als we even samen een hapje gaan eten. <i>Wat vind je van het menu?</i> Het menu vind ik goed. Als er maar niet te veel van die grote Vlaamse frieten opstaan. Daar hou ik niet van. Maar ik ben lange tijd gek geweest van het satémenu, en dan kon ik er altijd kleine frietjes bij krijgen. Dus ja, klant is wat dat betreft koning. En ik vind het een hele goeie kok.
<i>Foto nummer:68</i>
Na het diner ben ik nog even, uit traditie in de infraroodsauna gegaan. Dat is altijd even de laatste voor mij die ik neem. En dan nog even kijken wat er nog te koelen is en wat er nog te kleppen is. Want af en toe kom ik dan iemand tegen.
<i>Foto nummer:80 en 78</i>
En waar ik vaak in zit, maar waar ik nu maar een keer in heb gezeten omdat ik iemand tegen kwam die al in het warme bad zat, ben ik na de afkoeling van de infraroodsauna nog even het warme bad in geweest. Het warme bad alleen, dat is niks voor mij. De bubbels erbij vind ik altijd zeer aantrekkelijk. Het is altijd net of het werkt voor de boven rugspieren voor mij.
<i>Foto nummer:102 en 76</i>
Na het warme bad ben ik nog even een rondje gaan wandelen, nog even het koude bad in en toen nog even in het zwembad gegaan, omdat er niemand in zat. Het zat niet in de planning, maar ik dacht: Hé, ik kan nog even een paar baantjes alleen zwemmen. En dan is het altijd het onvermijdelijk moment van naar huis gaan. Altijd heel vervelend als je lekker voldaan bent en dan nog weer in de auto moet. Maar ja, dat moet.
<i>Foto nummer:179</i>

En Geert heeft de gewoonte om na afloop ook nog een prijs te hebben opgehangen aan alle geneugten die je hebt mogen ervaren. Die nog even mag pinnen. En altijd ook gevraagd wordt, kijk even naar de bon, is alles goed? Omdat ze weten dat ik nooit kijk. Dus dat is altijd goed voor elkaar.

Foto nummer:196

En voordat de afrekening daar is, ik vind het fijn dat ze een goedwerkende haardroger hebben. Ik heb niet zoveel haar, maar vind het altijd plezierig als het goed droog is, want anders is het weinig dat er is in een warboel terecht gekomen.

Foto nummer:101 en 176

Nota, wat ik al zei, het is altijd netjes en overzichtelijk. En er wordt altijd gevraagd: Kijk er even naar. EN het is altijd leuk, dat is niet een, maar stilletjes, maar dat weten ze wel twee Wilhelminapepermuntjes meeneem. Een om direct op te kanen en een voor als ik de rotonde voorbij ben op het laatste rechte stuk.

D. Conclusie

11. Kunt u nog andere interacties bedenken die u was vergeten of waar ik niet naar gevraagd heb?

Wat me te binnen schoot over die sanitaire ruimtes enzo allemaal. Omdat je eraan gewend bent zeg je het hoort zo. Maar daar zou ik wel eens 30 vierkante meter bij willen. Dat vind ik wat krap. Zeker als je in de sauna zit, dan loop je niet zo snel naar de toiletten toe daar bij het restaurant. Dat vind ik wel het belangrijkste. En ik ben heel erg tevreden over de hospitality die ze daar hebben.

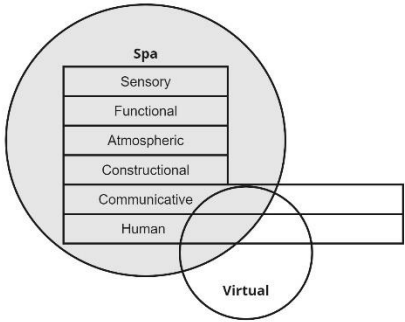
12. Heeft u nog iets toe te voegen?

Nee, wat ik zei, ik vind dit geuren die Jan altijd maakt, vind ik altijd lekker. En de ene geur die ze hebben vind je lekkerder dan de andere. Maar ze zorgen altijd voor een goede afwisseling. De eucalyptus vind ik zelf heel erg lekker. En als je ernaar vraagt en ze hebben nog geen programma dan zegt Jan: Ik maak er nog even een voor jou Jan. Dat vind ik leuk. En de beste afguss van alles vind ik Carlijn. En Hans ook wel. Maar dan hebben ze nog een die met die baard. Een beetje woest uitziende jongeman. Maar die vind ik qua persoonlijkheid niet zo. Beetje overheersend type. Zo van, niet dat hij het is, maar dat straalt hij uit: Ik ben de baas.

Appendix G: Coding matrices touchpoints

Table G1: Coding contextual and physical aspects of touchpoints

TOEVOEGEN MYSTERY SHOPPER DESCRIPTION bij iedere foto

Research question: What are the touchpoints the customer interacts with during the three phases of the customer journey?			
Selected photograph	Open coding	Axial coding	Selective coding
2	- Wrong door - Wrong door knob - Wrong door knob - Wrong door	Functional 2: Door marked private on second floor	
6	- Stairs - Stairs in restaurant - Stairs - Stairs from relax area to restaurant - Stairs going up - Stairs going down to bar - Stairs going up to sofas	Functional 6: Stairs in restaurant	
7	- Magazine - Newspaper - Magazine - Magazine - Magazines in dining area - Newspapers in dining area - Quest	7a: Magazine 7b: News paper	
10	- Text on wall in upstairs relax room	Atmospheric 10: Wall decoration in relax room	
15	- Door - Door - Door	Functional 15: Door from beauty area to relax area	
17	- Door - Door	Functional 17: Door marked dressing room on second floor	
26	- Clock in restaurant (see 48)	-	-
31	- Bubble bath inside - People in bubble bath (see 120) - Fake flowers - Bubble bath inside - Bubble bath - Bubble bath - Bubble bath inside - Bubble bath in spa area - Bubble bath - Bubble bath - Bubble bath inside - Fake flowers near bubble bath - Fake roses - My company (see 120) - People walking in and out door to restaurant	Functional 31a: Bubble bath inside Atmospheric 31b: Fake flowers near bubble bath	
32	- Spices sauna (see 62)	-	-
34	- Locker key - Key - Key - Key - Key - Keys - Locker key - Locker key	Functional 34: Locker key	

	- Key with number for locker - Key - Keys - Locker keys - Locker key - Locker keys - Key - Keys - Key - Locker key		
35	- Door going outside to terrace - Door to outside from restaurant - Grapes (see 106)	Functional 35: Door restaurant to terrace	
36	- Bar - Bar - Bar - Bar - Bar - Bar in restaurant - Bar - Bar - Man sitting at bar (see 120) - Bar - Employee behind bar (see 112) - Bar - Bar - Other guest - Smoothie and cappuccino sign	Functional 36a: Bar in restaurant Atmospheric 36b: Wall decoration behind bar	
41	- Really cold shower (see 59) - Shower on the other side (see 59)	Functional 41: Lukewarm shower in central spa area	
42	- Hose - Hose - Cold water hose	Functional 42: Water hose in central spa are	
43	- Mist shower	Functional 43: Mist shower in central spa area	
44	- Water fountain - Drinking fountain - Faucet - Faucet - Faucet to drink - Faucet - Drinking water sink - My company (see 120)	Functional 44: Drinking fountain in central spa area	
45	- TV screen near drinking faucet	Communicative 45: TV screen in central spa area	
46	- Mist	Functional 46: Mist in central spa area	
47	- Wall - Storage racks (see 208) - Text on wall near showers - Picture on wall	Atmospheric 47: Wall decoration in central spa area	
48	- Clock - Clock - Clock - Clock outside - Clock near bubble bath - Clock - Clock - Clock near swimming pool - Clock near swimming pool - Clock	Functional 48a: Clock near bubble bath inside 48b: Clock near swimming pool 48c: Clock in restaurant 48d: Clock in garden	

	- Clock		
49	- Door to restaurant - To restaurant - To bar - Door to rest area - To restaurant 'rest area'	Functional 49: Door spa area to restaurant	
50	- Bubble bath button - Button bubble bath inside - Bubble bath button - Button bubble bath - Button bubble bath	Functional 50: Button bubble bath inside	
51	- Music sauna - Music sauna - Music in music sauna (see 64) - Scent in music sauna - Music sauna - Color in music sauna - Scent in music sauna - Music in music sauna (see 64) - Temperature music sauna - Sign music sauna (see 52) - Music sauna - Citrus scent - Wibi Soerjadi sauna - Music in Wibi Soerjadi sauna	Functional 51a: Music sauna Sensory 51b: Scent in music sauna 51c: Color in music sauna 51d: Temperature in music sauna	
52	- All displays sauna - Display silence sauna	Communicative 52a: Electronic sign aufguss sauna 52b: Electronic sign spices sauna 52c: Electronic sign rose sauna 52d: Electronic sign infrared sauna 52e: Electronic sign music sauna 52f: Electronic sign silence sauna	
53	- Hour glass infrared sauna - Hour glass - Hour glass rose sauna - Hour glass music sauna - Hour glass rose sauna - Hour glass infrared sauna - Hour glass music sauna - Hour glass silence sauna	Functional 53aa: Hour glass in spices sauna 53b: Hour glass in rose sauna 53c: Hour glass in infrared sauna 53d: Hour glass in music sauna 53e: Hour glass in silence sauna	
54	- Thermometer in rose sauna - Thermometer in rose sauna - My company (see 120)	Communicative 54: Thermometer in rose sauna	
55	- Ice cubes - Container with ice cubes - Ice cubes - Ice cubes	Functional 55: Ice cubes	
57	- Shower	Functional 57: Shower at sun shower	
58	- Tanning sun shower	Functional 58: Sun shower	
59	- Shower that is not very cold (see 41) - Not a cold shower (see 41)	Functional 59: Cold shower in central spa area	

	- Shower with a blue shower knob		
60	- Cold shower - Cold shower - Shower with big shower head - The one with the big shower head - Very cold shower - Cold shower with big shower head	Functional 60: Cold shower with big shower head in central spa area	
61	- Outside - Outside - Door going outside - Benches outside - Garden - Garden - Outside - Terrace for after aufguss - Terrace where people are eating (see 106)	Constructional 61a: Big terrace 62b: Garden Functional 62c: Door going outside	
62	- Spices sauna - Sounds in spices sauna of people in bubble bath and foot bath - Scent in spices sauna - Temperature in spices sauna - Light - Benches in spices sauna - Temperature in spices sauna - Bench in spices sauna - Temperature in spices sauna - Spices sauna - Benches - Head rests (see 97) - Scent in spices sauna - Temperature in spices sauna - Scent	Functional 62a: Spices sauna Sensory 62b: Sounds in spices sauna 62c: Scent in spices sauna Functional 62d: Benches in spices sauna Sensory 62e: Light in spices sauna 62f: Temperature in spices sauna	
63	- Aufguss - Aufguss - Sauna - Jan (see 112) - Femke (see 112) - Jan (see 112) - Dark inside - Noise Jan made - Music - Sauna - Aufguss - Scent - Somebody who waves a towel (see 112) - Woman (see 120) - Sauna where the aufguss is - Employee (see 112) - Scents - Fragrances - Music - Temperature - Aufguss - Jan Koel (see 112) - Temperature	Functional 63a: Aufguss sauna Sensory 63b: Light in aufguss sauna 63c: Music during aufguss in sauna 63d: Scents during aufguss in sauna 63e: Temperature during aufguss in sauna	

	- Scents - Jan (see 112) - Aufguss - Scents during aufguss - Eucalyptus scent		
64	- Music in the sauna - Music in the music sauna - Music	Sensory 64: Music in music sauna	
65	- Rose sauna - Rose sauna - Rose sauna - Temperature - Rose sauna - Rose sauna - Light in rose sauna - Temperature - Rose sauna - Scent in rose sauna - Smell - Rose sauna - Sauna	Functional 65a: Rose sauna Sensory 65b: Scent in rose sauna 65c: Temperature in rose sauna 65d: Light in rose sauna	
66	- Door - Door to outside to the back - Door going outside	Functional 66: Back door	
67	- Foot bath - Foot bath	Functional 67: Big foot bath	
68	- Infrared - Infrared - Infrared sauna - Seats in infrared sauna - Slanted lights - Back rest in infrared	Functional 68a: Infrared sauna 68b: Back rests in infrared sauna 68c: Slanted lights in infrared sauna	
71	- Sign about steam room - Sign at the steam room	Communicative 71: Sign steam room	
72	- Steam room - Steam room - Menthol infusion in steam room - Steam room - Menthol in steam room - They (employee, see 112) - Eucalyptus scent in steam room - Steam room - Exfoliating bark - Steam room - Exfoliating bark in steam room - Menthol infusion steam room - Temperature in steam room - Steam room - Temperature in steam room - Benches in steam room - Shower in steam room - Wet sauna - Scent in wet sauna - People in steam room (see 120) - Noise in steam room - Water jet in steam room - My company	Functional 72a: Steam room 72b: Benches in steam room Functional 72c: Shower in steam room Sensory 72d: Temperature in steam room Functional 72e: Exfoliating bark in steam room Sensory 72f: Scent in steam room 72g: Sound in steam room	

74	- Bed - Bed - Where you get the mattresses from - Mattress - Mattresses - Mattress - Mattress - Mattresses - Where you get your mattress from	Functional 74a: Mattresses 74b: Case with mattresses	
75	- Mattresses (see 74) - Sun beds (see 84) - Mattress (see 74) - Sign 'put mattresses back' - Sign about mattresses - Sign put mattress back after use	Communicative 75: Sign about mattresses	
76	- Swimming pool - Swimming pool - Swimming pool - Swimming pool - Swimming pool - Temperature of swimming pool - Swimming pool - Swimming pool - Swimming pool - Chairs next to pool - Swimming pool - My company (see 120) - People in pool (see 120) - Temperature of swimming pool - Stinging flies in swimming pool - Swimming pool - Swimming pool - Swimming pool	Functional 76a: Swimming pool Sensory 76b: Temperature of swimming pool Functional 76c: Chairs next to swimming pool	
77	- Cold shower - Shower outside - Cold shower outside - Cold outside shower - Cold shower outside - Button of outside shower - Cold shower - Button of cold shower outside - Outside shower	Functional 77a: Cold shower outside 77b: Button cold shower outside	
78	- Bubble bath button - Button - Button bubble bath outside - Button bubble bath	Functional 78: Button bubble bath outside	
79	- Sign - Sign - Sign near pool - Sign 1.40m - Sign near pool - Sign 1.40 cold bath	Communicative 79a: Sign 1.40 m cold bath 79b: Sign 1.40m swimming pool	
80	- Bubble bath outside - People in bubble bath (see 120) - Outside bubble bath - Bubble bath outside - Bubble bath outside - Bubble bath outside - Outside bubble bath - Bubble bath	Functional 80: Bubble bath outside	

	- Somebody in bubble bath outside (see 120) - Sound of bubbles in bubble bath		
83	- Button to call employee - Holder for button	Functional 83a: Holder for buzzer	
84	- Chair - Sun bed - Different kinds of sun beds - Kinds of sun beds - Sun bed - Chair - Bed in back yard - Chair - Adjustable chair - Chair - Chair - Bed - Broken chair - Chairs to lie on	Functional 84: Sun bed in garden	
86	- Stairs in steam room - Handles in steam room - Stairs - Sight in steam room - Stairs - Handles in steam room - Handles in shower area (see 204) - Huge shower head in steam room - Stairs in steam room - Noise in steam room - Stairs in steam room - Exfoliation bark in steam room - Benches in steam room	Functional 86a: Stairs in steam room 86b: Handles in steam room 86c: Benches in steam room 86d: Shower head in steam room	
87	- Fire extinguisher - Fire hose	Functional 87a: Fire extinguisher 87b: Fire hose	
88	- Where you can put your glasses, near the silence sauna	Functional 88: Holder for glasses at silence sauna	
89	- Silence sauna - Window in silence sauna - Sign about silence sauna (see 52) - Silence sauna - Light in silence sauna - Silence sauna	Functional 89a: Silence sauna 89b: Window in silence sauna Sensory 89c: Light in silence sauna	
90	- Thing for glasses - Where you can hang your towel - Entrance of space - Thing to put your glasses	Constructional 90a: Hall to silence and steam sauna Functional 90b: Hooks near silence and steam sauna 90c: Glasses rack near silence and steam sauna	
91	- Toilet paper - Toilet paper - Roll of toilet paper - Toilet paper	Functional 91: Toilet paper	
92	- Promotion sign - Monthly promotions - Promotions - Note with promotions in bathroom	Communicative 92: Promotions sign in bathroom	

	- Sign with promotions in bathroom - Sign		
94	- Tea thing - At the bar	Communicative 94: Tea display on bar	
97	- Rests - Head rests in spices sauna - Head rest - Head pillow	Functional 97a: Head rest in spices sauna 97b: Head rest in rose sauna 97c: Head rest in music sauna	
100	- Door with technical on it - My company (see 120) - Jan (see 112)	Functional 100: Door marked 'technical'	
101	- Receipt - Receipt - Receipt - Receipts - Receipt - Receipts - Receipts - Receipt - Receipt - Bill	Communicative 101: Receipt	
102	- Plunge bath - Cold plunge pool - Cold - Warm - Temperature - Plunge bath - Jet - Cold bath - Lukewarm - Jet - Ice cold - Cold bath	Functional 102a: Cold plunge bath Sensory 102b: Temperature of cold bath Functional 102c: Jet in cold bath	
103	- Outside - To restaurant - To inside	Functional 103: Door outside to restaurant	
104	- Terrace outside steam room - Steam room (see 72a) - Steam room (see 72a) - Sign (see 71) - Steam room (see 72a) - Terrace outside - Beds in garden (see 84) - From chairs to silence sauna - Terrace leading to silence sauna and steam room - Bench outside steam room - Foot stools - New terrace	Constructional 104a: Terrace in front of steam room Functional 104b: Bench outside steam room 104c: Foot stools outside steam room	
106	- Terrace in garden under sun shade - Outside - Terrace - Terrace - Under sun shade - Grapes - Grape vines - Terrace - Terrace - Sun shade - Shade - Terrace	Constructional 106a: Terrace near restaurant Functional 106b: Sun shade Atmospheric 106c: Grape vine	

SERVICE EXPERIENCE THROUGH THE CUSTOMER JOURNEY

	- My company (see 120) - Terrace in garden under sun shade		
109	- Hand dryer - Blower	Functional 109: Hand dryer in bathroom	
111	- Employee - WhatsApp	Human 111: Employee via WhatsApp	
112	- Employee at desk - Employee at desk - Employee with buckets for aufguss - Employee over phone - Crew member - Hermien	Human 112a: Employee at desk 112b: Employee at bar 112c: Employee in restaurant 112d: Employee aufguss 112e: Employee in garden 112f: Employee in steam room	
113	- Website - Website	Interactive/ communicative 113: Anholts website	
114	- Groupon app	Interactive 114: Groupon application	
115	- Called employee	Human 115: Employee on phone	
118	- Anholts' e-mails - Anholts email	Communicative 118: Anholts promotion e-mail	
119	- Groupon website - Mobile	Interactive/ communicative 119: Groupon website	
120	- [Name] - I was in the bubble bath when a man grabbed my towel - Somebody wanted to grab [name]'s towel - Other guest - The bar where a woman was paying - A kid in the swimming pool - Music in relax area - Two people massaging each other in bubble bath	Human 120a: Other guest in bubble bath 120b: Other guest aufguss 120c: Other guest at reception 120d: Other guest in sauna 120e: Other guest at bar 120f: Accompanying guest 120g: Oncoming guest on stairs 120h: Other guest in steam room 120i: Other guest in swimming pool Functional 120j: Sofas upstairs Sensory 120k: Music in upstairs relax area	
121	- Music	Sensory 121: Music	
134	-	Communicative 134: Products on bar	
135	- Paintings - Art	Atmospheric 135: Art in restaurant	
136	- Exfoliating tree bark	Communicative 136: Product display in restaurant	
140	- Sofas upstairs (see 120) - Buzzer (see 144) - Employee (see 112)	-	-
142	- Other guests in restaurant (see 120) - Relax chairs in restaurant - Newspaper (see 7) - Chairs - Downstairs at the fire place - Fire place	Functional/ atmospheric 142a: Fire place Functional 142b: Relax chairs around fireplace	
144	- Button - Button - Button to call employee - Button near fire place - Button on terrace outside - On the sofas where we buzzed an employee	Functional 144a: Buzzer in restaurant 144b: Buzzer upstairs 144c: Buzzer outside	
145	- Menu - Menu in restaurant	Communicative 145: Menu	

	- Buzzer (see 144) - Employee that brought food (see 112) - Menu - Menu - Menu - Menu card - Menu card - Employee at bar (see 112)		
146	- Menu (see 145) - Menu (see 145) - Menu (see 145) - Menu card (see 145) - Menus hanging outside - Place inside where menus are hanging - Menus hanging outside - Menus (see 145) - Menu (see 145) - Menu (see 145)	Functional 146a: Menu holder inside 146b: Menu holder outside	
148	- Balsamic vinegar	Functional 148a: Basket with salt and pepper 148b: Bottle balsamic vinegar	
151	- Driveway - Driveway - Driveway - Spa driveway - Driveway - Driveway - Driveway - Driveway	Constructional 151: Driveway	
152	- Sign next to road - Sign - Sign - Anholts sign visible from road	Communicative 152: Anholts sign next to road	
153	- Handicapped sign	Communicative 153: Handicapped sign	
154	- Parking lot - Parking lot - Parking lot - Parking lot - Parking spaces - Parking lot - Parking lot - Parking spaces - Parking lot - Spa parking lot	Functional 154a: Parking lot 154b: Parking space	
155	- Sustainable energy - Sustainable green	Communicative 155: Sustainable energy sign	
157	- Electric car - Electric car pillar	Functional 157: Electric car charger	
161	- Loyalty car - Gift cards - Loyalty card	Functional 161a: Loyalty card Communicative 161b: Display gift cards on desk	
163	- Body lotion	Communicative 163: Product display at reception	
164	- Water	Communicative 164: Water bottles for sale at reception	
167	-	Communicative 167: Price list in entrance hall	
168	- Door - Inside - Reception (see 189) - Employee (see 112) - Sign with promotions - Inside - Entrance	Functional 168a: Entrance Communicative 168b: Sign with promotions at entrance Functional/ communicative 168c: Front door bell	

	- Sign - Doorbell at front door - Entrance - Door - Sign with day and evening prices		
170	- Signs about camera security	Communicative 170: Security signs on entrance	
171	- Things - Things on shelves - Exfoliating salt on shelf at reception	Communicative 171: Shelves with products at reception	
172	- Display - Display with products	Communicative 172: Display with body lotion at reception	
173	- Route to dressing rooms - Door - Stairs (see Upstairs) - To dressing room - Door to dressing room - Door from reception to dressing room - Door to dressing rooms - Sign (see 174)	Functional 173: Door reception to dressing room	
174	- Sign about key - Bar - Note about locker key - Sign about key on door	Communicative 174: Sign about key	
175	- Above doors about emergency exits	Communicative 175: Emergency exit sign	
176	- Breath mint - Breath mints - On front desk - Breath mint - Breath mints	Functional 176: Breath mints on front desk	
177	- For good causes	Communicative/ functional 177: Good cause jar	
178	- Tip jar	Communicative/ functional 178: Tip jar on front desk	
179	- Pin machine - Pin machine - Pin machine - Pin machine - Pin machine - Pin machine - Pin machine - Pin machine - Pin machine	Functional 179: Pin machine	
180	- Diagram - Schedule - Schedule - Schedule - Diagram - Schedule - Matrix with activities	Communicative 180: Activity schedule near aufguss sauna	
181	- Shoe horns	Functional 181: Shoe horns	
182	- Plastic bags next to the trash bin - Bags	Functional 182: Plastic bags in downstairs dressing room	
183	- Trash bin - Trash bin in downstairs dressing room	Functional 183: Trash bin in downstairs dressing room	
184	- Lockers - Locker room - Locker keys	Functional 184a: Downstairs dressing room 184b: Upstairs dressing room	

	- Locker - Dresser - Lockers - Dressing room - Dressing room - Lockers - Temporary dressing room - Coat hangers - Lockers in resting area - Place where you undress - Place where the lockers are - People - Lockers - People - Locker - Space - Lockers - Old dressing room - Lockers - People - Benches - Lockers - Benches - Sink area (see 199) - Lockers - People - Dressing room - Locker - Resting area - Locker - Employee at bar (see 112) - People in locker area (see 120)	184c: Temporary dressing room 184d: Locker 184e: Coat hanger in locker	
185	- Hooks near showers - Storage compartments (see 208) - Hook - Hook	Functional 185: Hook	
186	- Inside - Door to saunas - Sign (see 174) - To sauna - Door from restaurant to saunas - Door locker room to saunas - Door to saunas and baths - Doors - Sign about locker keys (see 174) - Door from restaurant to saunas	Functional 186a: Door from downstairs locker room to saunas and baths 186b: Door from restaurant to saunas and baths	
187	- Rack with coat hangers	Functional 187: Coat rack	
188	- Reception - Key - Downstairs - Reception - Employee - Reception - Key - Reception - Reception - To reception - Door to reception - Sign (see 174)	Functional 188: Door from downstairs locker room to reception	
189	- Inside - Employee (see 112)	Functional 189: Front desk	

	- Employee (see 112) - Personnel - Front desk - Front desk - Keys (see 34) - Reception area - Reception area - Reception area - Reception - Front desk - Entrance (see 168) - People that operate the desk (see 112) - Receptionist (see 112) - Employee at check-in (see 112)		
190	- Screen	Communicative 190: TV screen at reception	
191	- Bathroom - Men's bathroom - Bathroom - Separate bathrooms	Functional 191: Men's bathroom	
192	- Bathroom - Women's bathroom - Bathroom - Women's bathroom in spa - Bathroom near restaurant - Bathroom - Spray hanging above toilet	Functional 192a: Women's bathroom in spa area 192b: Women's bathroom in restaurant 192c: Spray hanging over toilet	
194	- Scale	Functional 194: Scale in upstairs relax area	
196	- Hair dryer - Hair dryer - Sink	Functional 196a: Hair dryer upstairs 196b: Sink upstairs	
197	- Stairs in locker room - Stairs - Stairs - Downstairs - Downstairs - Stairs going down	Functional 197a: Stairs in upstairs locker room Communicative 197b: Sign marked to sauna in upstairs locker room	
198	- Stairs to locker room - Oncoming traffic (see 120) - Stairs - Stairs - Upstairs - Stairs going up - Stairs - Upstairs - Stairs going up - Stairs - Stairs going up - Stairs going up	Functional 198: Stairs in downstairs locker room	
199	- Mirror - Mirror	Functional 199: Mirror	
201	- To put your glasses on - Where you put your glasses	Functional 201a: Glasses rack	
202	- Foot bath - Foot bath - Foot bath - Foot bath - Signs about saunas (see 52) - Foot bath - Foot bath - Wall (see - Foot bath - Foot bath	Functional 202: Small foot bath	

	- Foot bath - My company (see 120)		
203	- Shower button - Shower button - Shower button - Shower button - Shower button - Shower button - Warm (see 204) - Save button	Functional 203: Hot shower button	
204	- Shower - Shower - Shower - Hot shower - Shower - Shower area - Showers - Shower - Shower jet - Shower temperature - Shower area	Constructional 204a: Shower area Functional 204b: Hot shower 204c: Handles in shower area	
205	- Soap - Shampoo - Soap - Shampoo - Shower gel - Soap - Soap - Shower gel - Shampoo - Shampoo	Functional 205a: Shower gel 205b: Shampoo	
206	- Exfoliation salt - Exfoliation salt - Exfoliation salt - Color of exfoliation salt - Scent of exfoliation salt	Functional 206: Exfoliating salt	
207	- Door - Door - Door to dressing room - To dressing room	Functional 207: Door from spa area to downstairs locker room	
208	- Storage compartments - Storage compartment - Compartment	Functional 208: Storage compartment	
	- Stinging flies - Stinging flies in garden - Flies in garden	A: Stinging flies	
	- Anholts' Facebook page	Communicative B: Anholts' Facebook page	

Table G2: Coding behavioral aspects per touchpoint

What are the touchpoints the customer interacts with during the three phases of the customer journey?				
Touchpoint:	Interviewee	Open coding	Axial coding	Selective coding
2: Door marked private on second floor	Daphne	- Grabbed the door knob	Physical - Grab door knob - Walk against	High ↑ Level of interaction ↓ Low Social Physical Interpretive Perceptive Mental
	Aafke	- Wanted to walk into		
	Carlijn	- Walked against		
6: Stairs in restaurant	Hans	- Go up the stairs	Physical - Go up - Go down	
	Jan	- I go down		
	Karin	- Walk down - Walk upstairs towards lockers in relax room		
7a: Magazine	Hans	- Read a magazine	Interpretive - Read Perceptive - See Physical - Grab - Put back	
	Oukje	- See - I didn't read one this time		
	Hanneke	- Grabbed some		
	Karin	- Grab - Read		
	Sam	- Put back		
7b: Newspaper	Oukje	- See - I didn't read one this time	Perceptive - See Interpretive - Read	
	Hans	- Read the news paper		
15: Door from beauty area to relax area	Karin	- Walk towards relax area	Physical - Go through	
17: Door marked dressing room on second floor	Karin	- Go through	Physical - Go through	
	Carlijn	- Go through		
31a: Bubble bath inside	Hans	- Go into the bubble bath - Sit in the corner - Stretch legs against handles - Do muscle exercises	Physical - Enter - Sit in - Stretch - Do exercises in Perceptive - Look around in Social - Talk in Mental - Wonder what to do next	
	Daantje	- Go to - Go in - Went back to		
	Oukje	- Went in - Sit in - Talk with the people you are with		
	Daphne	- Sit in		
	Hanneke	- Go in		

	Karin	- Go in - Look around - Wonder what to do next		
	Carlijn	- Sit - Went in		
34: Locker key	Hans	- Take the key from the employee	Physical - Receive - Retrieve	-
	Bregje	- Receive key		
	Daantje	- Receive		
	Karin	- Receive key		
	Aafke	- Receive		
	Carlijn	- Receive - Retrieve		
35: Door restaurant to terrace	Oukje	- Walked outside through this door	Physical - Go through	-
	Karin	- Back to terrace		
36a: Bar in restaurant	Hans	- Sit at bar - Talk with other guest	Physical - Walk towards - Sit at Social - Talk at Perceptive - See	-
	Daantje	- Saw		
	Karin	- Walked towards - Walk to		
36b: Wall decoration behind bar	Daantje	- Saw "smoothie and cappuccino"	Perceptive - See	-
42: Water hose in central spa are	Jan	- Cool down - Sprinkle body	Physical - Sprinkle body with - Cool down - Play with - Pour water over body with - Drink from	-
	Karin	- Cool off		
	Sam	- Play with		
	Carlijn	- Drink water - Pour over body - Cool down		
43: Mist shower in central spa area	Oukje	- Use it	Physical - Shower	-
	Jan	- Shower off		
	Sam	- Stand in		
44: Drinking fountain in central spa area	Daantje	- Drink water from	Physical - Drink from - Fill bottle at - Struggle with	-
	Oukje	- Drink from		
	Jan	- Hydrate		
	Hendrikje	- Got some water		
	Karin	- Drink - Filled my bottle		

	Sam	- Struggle with		
	Aafke	- Drink some water		
	Carlijn	- Drink from		
45: TV screen in central spa area	Bregje	- Saw it - Walked by	Perceptive - See - Notice Physical - Walk by Interpretive - Look at - Read	-
	Oukje	- I looked at this - Read it		
	Hanneke	- Look at		
	Karin	- Got my attention		
	Sam	- Noticed - Look at - Didn't really read it		
	Carlijn	- Looked at		
46: Mist in central spa area	Oukje	- Go through to cool down - Walk through	Physical - Go through - Stand in - Cool down	-
	Sam	- Stand in - Cool down - Get wet		
47: Wall decoration in central spa area	Hanneke	- Read	Interpretive - Read Perceptive - See - Notice	-
	Hendrikje	- Saw - Read - Noticed		
	Sam	- Read text		
48a: Clock near bubble bath inside	Daantje	- Looked at the clock to see how late it was	Perceptive - Look at Interpretive - Check time	-
	Daphne	- Check time		
	Carlijn	- Look at		
48b: Clock near swimming pool	Bregje	- Searching for a clock - Couldn't find a clock - Walked to swimming pool to look at clock - Looked at the time - Decided to do another round before going home	Perceptive - Search for - Look at Physical - Walk towards Mental - Decide what to do	-
	Daantje	- Looked at - Looked for - Look at the time - Decide what else to do		
	Oukje	- Looked at		
	Hendrikje	- Used		
48c: Clock in restaurant	Hans	- Look at the time	Perceptive - Look at	-

48d: Clock in garden	Karin	- Pay attention	Mental - Pay attention	-
49: Door spa area to restaurant	Daantje	- Go to restaurant	Physical - Go through	-
	Karin	- Walk to bar		
	Sam	- Go through		
50: Button bubble bath inside	Hans	- Push the button	Physical - Push	-
	Daphne	- Turn on bubbles		
	Hanneke	- Turn on the bubbles		
	Carlijn	- Turn on		
51a: Music sauna	Bregje	- Went to	Physical - Sit in - Lie in Mental - Unwind - Consider - Contemplate	-
	Daantje	- Lie down		
	Oukje	- Sitting here		
	Jan	- Unwind - Contemplate		
	Daphne	- Sit		
	Hendrikje	- Sit		
	Karin	- Consider		
52a: Electronic sign aufguss sauna	Karin	- Walk by - Read - Wait	Physical - Walk by Interpretive - Read Mental - Wait for	-
	Sam	- Read		
52b: Electronic sign spices sauna	Karin	- Look at from foot bath - Walk by - Read - Wait	Physical - Walk by Mental Wait for Perceptive - Look at Interpretive - Read	-
	Sam	- Read		
52c: Electronic sign rose sauna	Jan	- Look at it	Physical - Walk by Mental Wait for Perceptive - Look at Interpretive - Read	-
	Karin	- Walk by - Read - Wait		
	Sam	- Read		
52d: Electronic sign infrared sauna	Daantje	- Read it	Physical	-

	Sam	- Read	- Walk by Mental - Wait for Interpretive - Read	
	Karin	- Walk by - Read - Wait		
52e: Electronic sign music sauna	Bregje	- Read	Physical - Walk by Mental - Wait for Interpretive - Read	-
	Karin	- Walk by - Read - Wait		
	Hendrikje	- Read		
	Sam	- Read		
52f: Electronic sign silence sauna	Karin	- Walk by	Physical - Walk by	-
53a: Hour glass in spices sauna	Oukje	- Turn over	Physical - Turn around	-
	Aafke	- Used		
53b: Hour glass in rose sauna	Daphne	- Turn around - Pay attention	Physical - Turn around Mental - Pay attention to	-
	Hanneke	- Use		
53c: Hour glass in infrared sauna	Daantje	- Turned it around	Physical - Turn around	-
53d: Hour glass in music sauna	Hendrikje	- Use	- Turn around	-
	Carlijn	- Turn around		
53e: Hour glass in silence sauna	Karin	- Turn around	Physical - Turn around Perceptive/ Interpretive - Keep track of time	-
	Sam	- Keep track of time		
54: Thermometer in rose sauna	Karin	- Look at	Perceptive - Look at	-
55: Ice cubes	Daantje	- Used ice - Put ice on my head	Physical - Put on body - Cool down - Play with - Get - Throw on floor - Stand in	-
	Oukje	- Cool yourself off - Play with - Do my arms with it		
	Karin	- Put ice cubes in bottles - Hold up hands		
	Sam	- Get ice		
	Aafke	- Go there - Throw ice cubes on the floor - Stand in ice cubes on the floor - Cool down - Take a handful		
57: Shower at sun shower	Oukje	- Use	Physical	-

		- Turn this one from warm to stone cold - Cool down - Wash myself down	- Turn from warm to stone cold - Cool down - Shower	
58: Sun shower	Aafke	- Noticed	Perceptive - Notice	-
59: Cold shower in central spa area	Jan	- Shower off	Physical - Shower	-
60: Cold shower with big shower head in central spa area	Jan	- Step under	Physical - Shower - Cool down	-
	Karin	- Try		
	Sam	- Try		
	Aafke	- Take shower - Cool down		
	Carlijn	- Cool down		
61a: Big terrace	Bregje	- Sit	Physical - Sit on - Receive fruit	-
	Daantje	- Sat outside		
	Aafke	- Sit - Receive fruit		
61b: Outside	Daantje	- Went outside - Cool off	Physical - Cool down - Stroll	-
	Daphne	- Go for a stroll - Cool down		
	Hanneke	- Cool down		
	Aafke	- Cool down		
61c: Garden	Jan	- Look at to see how it looks - Walked around	Perceptive - Look at Interpretive - See how it looks Physical - Stroll - Cool down Physical/ Perceptive - Search for bed in	-
	Karin	- Search for bed with privacy - Go for a stroll - Cool off		
	Sam	- Go for a stroll		
61d: Door going outside	Carlijn	- Go through	Physical - Go through	-
62a: Spices sauna	Bregje	- Where we started	Physical - Get started in - Warm up in - Sit in - Lie in	-
	Daantje	- Went to		
	Oukje	- Warm up the rest of my body - Start off with - I never lie down, I always sit		
	Jan	- Unwind - Doze away		
	Hendrikje	- Went in		

		- Get started - Sit		
	Karin	- Go in - Lie down		
	Aafke	- Went in		
62b: Sounds in spices sauna	Sam	- Hear	Perceptive - Hear	-
62d: Benches in spices sauna	Karin	- Lie on	Physical - Lie on	-
	Sam	- Lie on middle bench		
63a: Aufguss sauna	Bregje	- Walked there	Physical - Go to - Enter - Sit in Perceptive - Look through window of	-
	Daantje	- Went to the aufguss		
	Oukje	- I let it come over me - Sit		
	Hendrikje	- Go to		
	Karin	- Look through window - Went in		
63d: Music during aufguss in sauna	Daantje	- Concentrate on - Let it soak in	Mental - Concentrate on - Let soak in	
64: Music in music sauna	Daantje	- Concentrate on - Let it soak in	Mental - Concentrate on - Soak in	-
	Oukje	- Hear		
65a: Rose sauna	Oukje	- Lie down - Let your thoughts go as you want	Physical - Lie in - Warm up - Sit in - Enter Mental - Contemplate	-
	Jan	- Warm up		
	Daphne	- Sit		
	Karin	- Go in		
	Aafke	- Go in		
	Carlijn	- Went in		
65b: Scent in rose sauna	Sam	- Smell	Perceptive - Smell	-
66: Back door	Oukje	- Walked outside to the back through this door	Physical - Go through	-
67: Big foot bath	Jan	- Warm up	Physical - Warm up - Wait in - Enter	-
	Carlijn	- Went in - Wait		
68a: Infrared sauna	Daantje	- Went to the infrared	Physical - Go to - Enter	-
	Oukje	- Went to		
	Jan	- Went in		

71: Sign steam room	Bregje	- Read it	Interpretive - Read	-
72a: Steam room	Bregje	- Went in	Physical - Enter - Sit in - Go to Physical/ Mental - Relax in	-
	Daantje	- Went to		
	Oukje	- Sit - Relax		
	Daphne	- Go in		
	Hanneke	- Went in		
	Karin	- Go in		
72b: Benches in steam room	Karin	- Clean them with the hose	Physical - Clean	-
	Sam	- Wash with hose		
72c: Shower in steam room	Daantje	- Showered off with it	Physical - Shower - Wash benches with	-
	Oukje	- Wash off		
	Sam	- Wash benches with		
72e: Exfoliating bark in steam room	Hanneke	- Did my hands	Physical - Scrub	-
74a: Mattresses	Bregje	- Looked for	Perceptive - Look for Physical - Put in chair - Lie on - Retrieve - Put back	-
	Hendrikje	- Put in chair		
	Karin	- Lie on		
	Sam	- Grab		
	Aafke	- Used - Put back		
	Carlijn	- Grabbed		
74b: Case with mattresses	Hendrikje	- Used to grab and put it back	Physical - Take mattress from - Put back mattress in	-
	Karin	- Grab a mattress from - Put back mattresses		
75: Sign about mattresses	Bregje	- Read	Interpretive - Read Perceptive - Notice - See	-
	Sam	- Notice		
	Carlijn	- See		
76a: Swimming pool	Hans	- Swim laps	Physical - Swim laps - Enter - Go to - Float in - Cool down in Social - Chat in	-
	Bregje	- Swim laps - Went in - Went in		
	Daantje	- Went to the pool		
	Oukje	- Go in - Swim laps		

	Jan	- Go in - Float around - Took a plunge - Swim laps		
	Karin	- Cool off - Swim laps		
	Sam	- Swim		
	Carlijn	- Go in - Swim laps - Chat		
77a: Cold shower outside	Karin	- Went in - Cool down	Physical - Shower - Cool down	-
	Sam	- Go in		
77b: Button cold shower outside	Karin	- Turn on shower - Use to turn off shower -	Physical - Turn on shower with - Turn off shower with	-
78: Button bubble bath outside	Hans	- Push the button	Physical - Push	-
79a: Sign 1.40 m cold bath	Daantje	- Saw immediately	Perceptive - See	-
79b: Sign 1.40m swimming pool	Bregje	- Read	Interpretive - Read Perceptive - Notice - Look at	-
	Sam	- Noticed		
	Carlijn	- See - Looked at		
80: Bubble bath outside	Hans	- Go in the bubble bath	Physical - Enter - Bubble Perceptive - Look for acquaintances in Social - Chat in	-
	Jan	- Look for acquaintances - Saw someone I know - Went in - Chat		
	Daphne	- Went in - Bubble		
	Hanneke	- Sit		
	Sam	- Go in		
83b: Buzzer outside	Hendrikje	- Pushed the button	Physical - Push	-
84: Sun bed in back yard	Bregje	- Looked for - Sat	Perceptive - Look for Physical - Sit in - Lie on - Adjust - Get off - Move	-
	Daantje	- Searched for		
	Jan	- Lie on		
	Hendrikje	- Choose		
	Karin	- Lie down		

	Aafke	- Sat - Lay down	- Put back Interpretive/ Mental - Choose	
	Carlijn	- Lay down - Adjust - Get off - Put back where they were - Move		
86a: Stairs in steam room	Hans	- Go up and down the stairs	Physical - Go up - Go down	-
	Daphne	- Walk up the stairs		
	Hanneke	- Walk up the stairs		
87a: Fire extinguisher	Oukje	- See	Perceptive - See	-
87b: Fire hose	Oukje	- See	Perceptive - See	-
88: Holder for glasses at silence sauna	Aafke	- Put my glasses in	Physical - Put glasses in	-
89a: Silence sauna	Karin	- Try - Go in	Physical - Enter	-
90b: Hooks near silence and steam sauna	Oukje	- Hang towel	Physical - Hang towel	-
	Daphne	- Hang towel		
	Hanneke	- Hang towel		
90c: Glasses rack near silence and steam sauna	Oukje	- I always use the glasses thing	Physical - Put glasses in	-
	Daphne	- Put down glasses		
91: Toilet paper	Bregje	- Used	Physical - Use	-
	Sam	- Use		
92: Promotions sign in bathroom	Bregje	- Looked at promotions	Perceptive - Look at Interpretive - Read	-
	Daantje	- Read a little bit		
	Karin	- Looked at		
	Sam	- Read		
	Carlijn	- Read		
94: Tea display on bar	Daantje	- Saw	Perceptive - See - Notice	-
	Aafke	- Saw - Noticed		
97c: Head rest in music sauna	Carlijn	- Lie on with head	Physical - Lie on	-
100: Door marked 'technical'	Sam	- Walk to	Physical - Walk to	-
101: Receipt	Daantje	- Receive - Check it	Physical - Receive	-

	Oukje	- Looked at	Interpretive - Split - Check Perceptive - Look at - See	
	Daphne	- Receive - Check		
	Hanneke	- Check		
	Karin	- Get handed - Check		
	Aafke	- Split the bill		
	Carlijn	- Receive - Split the bill - Saw, but didn't read		
102a: Cold plunge bath	Bregje	- Go in - Went in	Physical - Enter - Cool down	-
	Daantje	- Went in - Walked halfway in		
	Oukje	- Go in - Cool down even more		
	Jan	- Go in		
	Karin	- Went in		
	Carlijn	- Go in		
102c: Jet in cold bath	Bregje	- Stand under	Physical - Stand under - Massage upper body	-
	Daantje	- Stand under		
	Oukje	- Stand under		
	Karin	- Use to massage shoulders and neck		
103: Door outside to restaurant	Daphne	- Went outside	Physical - Go through	-
	Hanneke	- Went outside		
	Karin	- Walk inside		
104a: Terrace in front of steam room	Hans	- Go to the steam room	Physical - Walk over - Sit on - Lie on	-
	Bregje	- Sat there		
	Daantje	- Went to		
	Oukje	- Go to steam room		
	Sam	- Walk over to silence sauna		
	Hanneke	- Went to steam room		
	Karin	- Walk from chairs to silence sauna		
	Carlijn	- Lay		
104b: Bench outside steam room	Oukje	- Sit on - Let everything wash over me	Physical - Sit on	-

			Mental - Contemplate	
106a: Terrace near restaurant	Bregje	- Ate here - Sit	Physical - Eat on - Sit on - Walk to Physical/ Mental - Relax on	-
	Daphne	- Sat - Relax - Eat		
	Hanneke	- Sit - Eat		
	Hendrikje	- Sit		
	Karin	- Sit		
	Sam	- Walk to		
	Carlijn	- Sit - Eat		
106b: Sun shade	Hanneke	- Sit under	Physical - Sit under	-
106c: Grape vines	Oukje	- Talked about	Social - Talk about Perceptive - Notice	-
	Carlijn	- Noticed		
109: Hand dryer in bathroom	Daantje	- Saw	Perceptive - See	-
111: Employee via WhatsApp	Karin	- Make a reservation - Receive reply	Interactive - Make a reservation - Receive reply	-
112a: Employee at desk	Hans	- Gives me a key - Gives me a locker number - Welcomes me - Hand in key	Physical - Hand in key with - Get handed a key by - Get handed receipt - Pay - Check in with Social - Get welcomed by - Spoke to - Get recognized by - Chat with Interpretive - Get appointed a locker number by - Ask questions to - Get asked questions - Get questions answered - Receive information	-
	Bregje	- Spoke to employee - They recognize me		
	Daantje	- I asked him questions - Get asked to check the receipt		
	Oukje	- Ask a question - Interact with - She asked us if we were new to Anholts - I asked her if I could get a key for a downstairs locker - Pay - Chat - Said and asked a lot - She answered questions - She asks us questions		
	Jan	- Ask me if I have a preference relating to the key - Welcome me		

		- You are recognized - She forgot to tell me that my locker was moved and apologized 30 times - Get asked to check the receipt - I never check the receipt		
	Daphne	- Told that I wanted to go to the spa - Gave me a key - Put my name in computer - Pay		
	Hanneke	- I checked in - Receive key		
	Hendrikje	- Report myself - Chat		
	Karin	- She greeted us - I told her I made a reservation - She looked us up in the computer - Startup phone to scan Groupon - Told us about the construction of the dressing room - Hands me receipt - Asks to check receipt - Ask if we had a good time - Wished us a nice day		
	Sam	- We got our keys - She attended to us - Told that coins aren't necessary - Wished us a nice stay - She asked us if we had a nice day		
	Aafke	- Spoke with - Was pointed to renovation of dressing room - We payed		
	Carlijn	- Told that someone was arriving later - We reported ourselves - Employee helped us		
112b: Employee at bar	Jan	- Hand in the key	Physical - Hand in key - Walk to - Retrieve key Interpretive - Ask question - Receive explanation - Order food Social - Get wished a nice day - Try to get contact - Chat	-
	Daphne	- Ask why peeling is at a specific time - He explained it to me		
	Karin	- Walk to - Order food - She put the order in the computer - Ask for keys - Get handed keys		
	Sam	- Hand in key - Wished us a nice day		
	Carlijn	- Try to get in contact - Chat - Hand in the key		

112c: Employee in restaurant	Daantje	- Was brought food - I asked them for an adjustment in my dish	Physical - Was brought food Interpretive - Ask question - Order - Get asked question - Get instruction - Receive advice	-
	Oukje	- Brought food - Ordered food - She asked us if we wanted to sit at the big table - Asked us if we wanted to have drinks before or with dinner - Told us to take a seat at the table - Brought food - Came back to see if everything was alright		
	Daphne	- Order a drink		
	Carlijn	- We asked for something to drink - She gave us advice		
112d: Employee aufguss	Daantje	- Received fruit - Talk - He explained	Physical - Receive fruit Social - Talk Interpretive - Receive explanation - Receive introduction - Get offered to fill bottle Perceptive - See	-
	Karin	- They entered - Introduced themselves - Explained Femke needed to learn - Put on music - Offered to fill my bottle with ice cubes		
	Sam	- Jan offered to fill my bottle - Jan filled my bottle with ice		
	Aafke	- Saw walking around with buckets		
112e: Employee in garden	Bregje	- Brought coffee and tea	Physical - Get served by Interpretive - Order with - Receive instruction	-
	Jan	- Get served		
	Daphne	- Order food		
	Hendrikje	- Order tea - Order food - She told us where we could find the menus		
112f: Employee in steam room	Bregje	- Did menthol infusion	Physical - Get handed tree bark peeling by	-
	Daphne	- Took tree bark peeling from employee		
113: Anholts website	Daantje	- Looked for promotions	Interpretive - Look for promotions on - Get information from	-
	Jan	- The website, for me always is the place to see if there are things I need to take into account. For example, is it a ladies' day and to check the news about promotions		
114: Groupon application	Karin	- Open - Show Groupon code	Physical - Open - Show groupon with	-
115: Employee phone	Aafke	- Talked to - Called	Social - Talk to	-

		- Ask for information - Make reservation	Physical - Call Interpretive - Ask for information - Make reservation with	
118: Anholts promotion e-mail	Aafke	- Receive	Physical - Receive	-
120a: Other guest in bubble bath	Hans	- Chat with	Social - Chat with Interpretive - Ask question to Perceptive - Saw massaging each other	-
	Daantje	- Somebody else pushed the button - Asked the others if we should turn it on ourselves		
	Daphne	- Chat		
	Aafke	- Saw people massaging each other		
120b: Other guest aufguss	Sam	- A woman sat in front of me	Physical - Sit behind	-
120c: Other guest at reception	Carlijn	- Wait for	Physical - Wait for	-
120d: Other guest in sauna	Carlijn	- Wait for	Physical - Wait for	-
120e: Other guest at bar	Hans	- Talk with other guest	Social - Talk with	-
120f: Accompanying guest	Daantje	- Talk - Saw standing under water jet in cold bath	Social - Send text to - Chat Interpretive - Get told about promotion by	-
	Daphne	- Text each other - Told me about the June promotion - Decided to go to the spa - Talk to each other		
	Karin	- Chat		
120g: Oncoming guest on stairs	Hans	- They come downstairs, I wait for them	Physical - Wait for	-
120h: Other guest in steam room	Daantje	- Somebody hosed down the benches	Perceptive - Hear talking	-
	Oukje	- Other people talking to each other		
120i: Other guest in swimming pool	Bregje	- Told a child about the consequences of diving in the pool	Social - Talk to	-
121: Music	Hans	- Listen to music in the mean time	Perceptive - Listen to	-
134: Products on bar	Oukje	- I didn't do anything with this - I did see it upon entering	Perceptive - See	-
135: Art in restaurant	Daantje	- See - I didn't read it that well - I didn't really look into it	Perceptive - See	-
136: Product display in restaurant	Daphne	- Check if I could do the tree bark peeling	Interpretive - Get information from	-
142b: Relax chairs around fireplace	Hans	- Sit	Physical	-

		- Read paper - Drink coffee - Talk with other guest	- Sit in - Wait for dinner in - Drink in	
	Oukje	- Sit here and wait for dinner - Sit around the fire place - Have a chat	Social - Chat in Interpretive - Read paper in	
	Daphne	- Sit		
	Hanneke	- Sit - Drink something		
144a: Buzzer in restaurant	Daphne	- Push the button	Physical - Push	-
144c: Buzzer outside	Bregje	- Used	Physical - Push	-
	Jan	- Push button to call employee	Perceptive - See - Search for	
	Karin	- Saw - Considered to use	Mental - Consider to use	
	Aafke	- Search for		
	Carlijn	- Push button		
145: Menu	Bregje	- Picked up	Physical - Retrieve	-
	Daphne	- Choose something to eat	Mental/ Interpretive - Choose something to order from	
	Hanneke	- Choose	Perceptive - Look at	
	Aafke	- Retrieved - Looked at - Pick something		
146a: Menu holder inside	Oukje	- Got the menu	Physical - Got the menu from - Walked towards	-
	Karin	- Walked towards		
146b: Menu holder outside	Bregje	- Grabbed a menu	Physical - Retrieve a menu from	-
	Hendrikje	- Took a menu	Perceptive - See	
	Karin	- Saw		
151: Driveway	Hans	- Drove onto the driveway	Physical - Drive onto - Drive off	-
	Bregje	- Drove		
	Daantje	- Were driving onto		
	Jan	- Enter		
	Daphne	- Drive off		
	Hanneke	- Drove away		
	Hendrikje	- Drove onto		
	Karin	- Drive onto		

	Sam	- Drove onto		
	Aafke	- Drove off		
	Carlijn	- Drove onto		
152: Anholts sign next to road	Daphne	- See	Perceptive - See	-
	Hanneke	- Payed attention	Mental - Pay attention to	
	Karin	- Drive towards spa - Saw - Took exit	Physical - Take exit	
154a: Parking lot	Hans	- Drove to the back - Look how many cars are parked and recon how busy it is	Physical - Walk onto - Drove car on	-
	Bregje	- Look at number of cars	Interpretive - Look at number of cars on	
	Oukje	- Look how many parking spots are taken - Went back to parking lot - Waved goodbye to spa		
	Daphne	- Drive car - Park car		
	Hanneke	- Drove onto - Look for spot in the shade		
	Hendrikje	- Look for parking spot		
	Karin	- Have clear view - Walked onto		
154b: Parking space	Hans	- Parked the car	Physical - Park the car in	-
	Aafke	- Park car		
155: Sustainable energy sign	Hans	- Walk past sign	Physical - Walk past	-
157: Electric car charger	Jan	- I don't have an electric car myself	Perceptive - Notice	-
	Aafke	- Noticed		
161a: Loyalty card	Bregje	- Use	Physical - Use	-
161b: Display gift cards on desk	Daantje	- Saw	Perceptive - See	-
163: Product display at reception	Daantje	- Looked at	Perceptive - Look at	-
164: Water bottles for sale at reception	Daantje	- Saw	Perceptive - Notice	-
	Aafke	- Noticed		
167: Price lists in entrance hall	Bregje	- Looked at the prices	Interpretive - Look at prices	-
168a: Entrance	Daphne	- Walk through door	Physical - Enter	-
	Hanneke	- Entered	- Exit	

	Karin	- Walk towards - Walk out		
	Sam	- Entered		
	Aafke	- Entered		
	Carlijn	- Walked inside		
168b: Sign with promotions at entrance	Hans	- Look at the promotions automatically	Perceptive - Look at Interpretive - Look at promotions	-
	Bregje	- Entered		
	Hendrikje	- Looked at		
170: Security signs on entrance	Oukje	- Look at - Noticed that they have camera surveillance	Perceptive - Look at - Notice Physical - Walk by	-
	Hanneke	- Saw it - Walked by		
171: Shelves with products at reception	Aafke	- See	Perceptive - See - Look at	-
	Carlijn	- Looked at		
172: Display with body lotion at reception	Carlijn	- Saw - Read a little	Perceptive - See Interpretive - Read	-
173: Door reception to dressing room	Bregje	- Go through door - Walk to dressing room	Physical - Go through	-
	Hanneke	- Walk through		
	Karin	- Go through		
	Sam	- Went through		
174: Sign about key	Bregje	- Read	Interpretive - Read Perceptive - See	-
	Daantje	- Saw		
	Daphne	- Read		
	Hanneke	- Read		
	Sam	- Read		
175: Emergency exit sign	Oukje	- Come across	Perceptive - Come across	-
176: Breath mints on front desk	Hans	- Take a breath mint	Physical - Take - Eat	-
	Jan	- Take two - Eat in the car		
	Aafke	- Took one		
179: Pin machine	Bregje	- Pay	Physical - Pay with card using	-
	Oukje	- Pay		

	Daantje	- Pay with card		
	Daphne	- Pay with card		
	Jan	- Pay with card		
	Hanneke	- Pay with card		
	Karin	- Pay		
	Carlijn	- Pay with card		
180: Activity schedule near aufguss sauna	Bregje	- Read it - Decide what to do - Choose steam room and aufguss	Interpretive - Read Mental - Decide what to do from Perceptive - Look at	-
	Oukje	- See when the aufguss is		
	Jan	- Look at		
	Daphne	- Look at		
	Hendrikje	- Looked at		
	Karin	- Looked at		
	Aafke	- Look at - Decide what to do		
181: Shoe horns	Hanneke	- Noticed	Perceptive - Notice	-
182: Plastic bags in downstairs dressing room	Daantje	- Saw - Talked about	Perceptive - See Social - Talk about Physical - Put things in	-
	Oukje	- Bring your own things		
183: Trash bin in downstairs dressing room	Oukje	- Deposit of garbage things - Throw away my trash	Physical - Deposit garbage in	-
184a: Downstairs dressing room	Bregje	- Get changed	Physical - Get changed in - Sit on bench in - Put stuff on bench in	
	Oukje	- Put shoes under locker - Use benches to sit and put stuff on		
184b: Upstairs dressing room	Daantje	- Get changed	Physical - Get changed in - Walk through Interpretive - Search for locker in	-
	Aafke	- Walk through		
	Carlijn	- Get changed - Walk through		
	Jan	- I couldn't find my locker		
184c: Temporary dressing room	Daphne	- Get changed	Physical - Get changed in - Go to - Enter - Unpack bag in	-
	Hanneke	- Went to - Search for		
	Karin	- Came in - Unpack bag		

		- Change	Interpretive/ Physical - Search for	
	Aafke	- Change		
	Carlijn	- Walked to with bags		
184d: Locker	Karin	- Open	Physical - Open - Put things in - Retrieve things from	-
	Daphne	- Put my things in the locker - Grab my things from the locker		
	Hendrikje	- Put things in locker		
	Carlijn	- Use		
184e: Coat hanger in locker	Karin	- There was a coat hanger in the locker	Perceptive - Notice	-
185: Hook	Daantje	- Saw all the hooks	Perceptive - See Physical - Hang bathrobe on - Hang towel on	-
	Hanneke	- Hang my bathrobe		
	Karin	- Hang towel and bathrobe		
	Sam	- Hang bathrobe and towel		
	Aafke	- Saw		
	Carlijn	- Hang towel and bathrobe		
186a: Door from downstairs locker room to saunas and baths	Daantje	- Go through the door - Arrived in spa area	Physical - Go through	-
	Daphne	- Walk inside		
	Hendrikje	- Go to saunas		
186b: Door from restaurant to saunas and baths	Hanneke	- Went through	Physical - Go through	-
	Karin	- Go through		
	Sam	- Go through		
188: Door from downstairs locker room to reception	Daantje	- Went to reception	Physical - Go through	-
	Daphne	- Go to reception		
	Karin	- Go through		
	Carlijn	- Go to reception		
189a: Front desk	Oukje	- Enter to desk	Physical - Check in at - Stand at - Walk up to	-
	Hanneke	- I checked in		
	Karin	- Stand at		
	Carlijn	- Walked up to		
189b: Reception area	Hans	- Arrive at reception	Physical - Arrive at - Stand in	-
	Daantje	- Stood there again - Looked around		

		- Wait	- Look around	
	Aafke	- Look around	- Wait in	
190: TV screen at reception	Daantje	- Saw that mobile phones aren't allowed	Perceptive - See	-
191: Men's bathroom	Bregje	- Went to	Physical - Go to Perceptive - See	-
	Daantje	- Saw		
	Sam	- Go to		
192a: Women's bathroom in spa area	Bregje	- Use - Looked if it was occupied	Physical - Go to Interpretive - Look if occupied	-
	Hanneke	- Go to		
	Hendrikje	- Used		
	Karin	- Go to		
192b: Women's bathroom in restaurant	Daantje	- Go to ladies' room	Physical - Go to	-
	Daphne	- Go to bathroom		
196a: Hair dryer upstairs	Daantje	- Saw immediately	Perceptive - See	-
196b: Sink upstairs	Daantje	- Saw immediately	Perceptive - See	-
197a: Stairs in upstairs locker room	Hans	- Walk down	Physical - Go up - Go down	-
	Daphne	- Walk downstairs		
	Hanneke	- Went downstairs		
	Karin	- Go downstairs		
	Carlijn	- Go down		
198: Stairs in downstairs locker room	Hans	- Go upstairs - Wait for oncoming traffic	Physical - Go up - Wait	-
	Hanneke	- Go up		
	Sam	- Go up		
	Aafke	- Walk upstairs		
199: Mirror	Oukje	- Use it - See	Physical - Use Perceptive - See	-
199b: Hair dryer downstairs	Oukje	- See it - Use it	Physical - Use Perceptive - See	-
200: Sign not liable	Bregje	- Saw	Perceptive - See	-

201: Glasses rack	Bregje	- Put my glasses on	Physical - Put glasses on	-
	Daantje	- Use		
	Hendrikje	- Put glasses on		
202: Small foot bath	Bregje	- Sit in it - Start to relax	Physical - Sit in - Warm up in Perceptive - Look at Social - Talk about Mental - Contemplate in Physical/ mental - Relax in	-
	Daantje	- Watch - Talk about		
	Oukje	- I went in there - Warm up - Sit down for a while - Let things wash over me		
	Jan	- Warm up		
	Daphne	- With my feet in the foot bath		
	Hanneke	- Went in		
	Hendrikje	- Sit in		
	Karin	- Warm up - Decide which sauna to go in		
	Sam	- Go to - Get warm		
203: Hot shower button	Hans	- Turn shower on	Physical - Push	-
	Karin	- Push		
	Sam	- Saw		
	Carlijn	- Push		
204a: Shower area	Daantje	- Went to the showers	Physical - Go to	-
204b: Hot shower	Hans	- Take a shower - Took a shower	Physical - Shower	-
	Bregje	- Take a shower - Took a shower		
	Daantje	- Shower - Went in the shower		
	Oukje	- Take a shower		
	Daphne	- Take a shower - Shower		
	Hanneke	- Shower		
	Hendrikje	- Shower		
	Karin	- Shower		
	Sam	- Walk towards - Shower		

	Aafke	- Shower		
	Carlijn	- Take shower		
204c: Handles in shower area	Bregje	- Notice	Perceptive - Notice	-
205a: Shower gel	Hans	- Use	Physical - Use	-
	Bregje	- Used		
	Daphne	- Lather		
	Hanneke	- Use		
	Karin	- Use		
	Sam	- Lather		
	Aafke	- Used		
	Carlijn	- Use		
205b: Shampoo	Hans	- Use	Physical - Use	-
	Bregje	- Used		
	Daphne	- Lather		
	Hanneke	- Use		
	Karin	- Use		
	Sam	- Lather		
	Aafke	- Used		
206: Exfoliating salt	Hans	- Scrub my arms	Physical - Scrub with Perceptive - Smell Mental - Choose	-
	Bregje	- Scrub		
	Daantje	- Use - Try the second one		
	Hanneke	- Saw		
	Karin	- Scrub - Smell it - Choose one		
	Sam	- Scrub		
	Carlijn	- Scrub		
207: Door from spa area to downstairs locker room	Daantje	- Went back to the dressing room	Physical - Go through	-
	Daphne	- Walk through		
208: Storage compartment	Bregje	- Put towels in	Physical - Put things in - Retrieve things from	-
	Oukje	- Look in to see what's mine - Put my things in there		

	Jan	- Leave my towel and robe		
	Daphne	- I grabbed my things		
	Hanneke	- Took my things		
	Aafke	- Put our things in		
	Carlijn	- Put things in		
Stinging flies	Daantje	- Get stung - Get bothered	Physical - Get stung by Mental - Get bothered by - Pay attention to	-
	Karin	- Pay attention to them - Swing my hands at them		
	Sam	- They fly around my head		
Anholts' Facebook page	Carlijn	- Saw promotion	Interpretive - See promotion on	-

Appendix H: Coding matrix expectations

Table H1: Coding matrix expectations

What are the customer's cognitive and affective expectations per touchpoint during the three phases of the customer journey?					
Touchpoint	Interviewee	Open coding	Axial coding	Selective coding	
2: Door marked private on second floor	Daphne	- That it would go to the dressing room	Anticipation - Leads to dressing room Intention - Walk into - Go downstairs	Aspiration Cognition Behavior Emotion <pre>graph TD; Desire[Desire] --> Assumption[Assumption]; Desire --> Anticipation[Anticipation]; Desire --> Question[Question]; Assumption --> Intention[Intention]; Anticipation --> Intention; Question --> Intention; Intention --> Feeling[Feeling];</pre>	
	Aafke	- Wanted to walk into the wrong door			
	Carlijn	- To go downstairs			
6: Stairs in restaurant	Karin	- Walk upstairs towards lockers in relax room	Intention - Go upstairs towards lockers in the relax room - Go to sofas		
	Carlijn	- On the way to the sofas			
7a: Magazine	Hans	- When it's busy most magazines are gone	Anticipation - Gone when it's busy Assumption - Newest editions Intention - Sit with - Relax with - Find - Read - Get Desire - Someone else didn't take it - Newest edition		
	Oukje	- Sit and relax with a newspaper or magazine - It's always magazines of this week - The expectation I have, is that it's the newest edition, that it isn't old stuff			
	Hanneke	- I thought I'm not going in a sauna yet, because then I'll be warm - I expected I could find magazines - Sometimes it is busy and then all the magazines are gone			
	Karin	- I thought it would be nice to read Quest in the garden - I walked to the restaurant to get it - I expected it to be there - I hoped someone else hadn't taken it - I hoped it would be the newest edition			
7b: Newspaper	Oukje	- Sit and relax with a newspaper - It's always newspapers of the same day - The expectation I have, is that it's the newest edition, that it isn't old stuff	Intention - Sit with newspaper - Relax with newspaper Assumption - Newest edition	-	
15: Door from beauty to relax area	Sam	- Go to place where we needed to change	Intention - Go to dressing room	-	

17: Door marked dressing room on second floor	Karin	- Towards the original dressing room	Intention - Go to dressing room - Go downstairs	-
	Carlijn	- To go downstairs		
31a: Bubble bath inside	Daantje	- There was only one place in the bubble bath where the bubbles worked as they should - It would be very nice if I didn't have to keep pushing the button	Assumption - Works properly - Turns on automatically - Water is too hot Desire - Water won't be so hot - Bubbles - Privacy - Water will be nice and warm Intention - Be inside - Relax - Chat with others - Sit - I won't stay in long	-
	Oukje	- The water is too hot, so I knew beforehand that I wouldn't stay in long.		
	Daphne	- That it would be nice and warm		
	Hanneke	- I lasted longer than I had expected		
	Karin	- To avoid those stinging flies outside - I thought nice, relaxed, nice warm water and chat with my company - A little bit more privacy would have been nice		
	Sam	- I hoped for warmth and bubbles		
	Carlijn	- Sit - Nice bubbles		
31b: Fake flowers near bubble bath	Daantje	- I would rather have real plants	Desire - Real plants	-
	Karin	- I would much rather see real plants		
34: Locker key	Hans	- I expect to get a key - I expect to get a locker, upstairs or downstairs, no preference	Intention - Hand in the key - Get key to locker Assumption - Keep key with me all day - Get key - Get specific key - Get key to downstairs locker Desire - Key to high locker	-
	Bregje	- Expect key for downstairs locker		
	Daantje	- I expected I needed to keep the key with me all day		
	Jan	- I always want key number 52		
	Karin	- I knew I would get a key, because it always goes like that - I hoped it would be a key to a high locker, not a low one		
	Sam	- Hand in		
36a: Bar in restaurant	Hans	- Socialize with guest or employee	Intention - To socialize - To hand in key - To retrieve key	-
	Karin	- To hand in key - To retrieve our key		

41: Lukewarm shower in central spa area	Karin	- I expected it to be colder	Anticipation - It is cold	-
42: Water hose in central spa area	Karin	- Cool off	Intention - To cool down - To drink water	-
	Carlijn	- To drink water - Pour over body to cool down		
44: Drinking fountain in central spa area	Daantje	- I was very hot and I had a headache - It was there, which I also expected	Intention - To cool down - To drink water - To fill bottle - To get rid of headache Assumption - That there would be a drinking fountain	-
	Jan	- To hydrate yourself		
	Hendrikje	- I don't bring a bottle, I always do it like this - They have water, I know it's there		
	Karin	- Drink - Fill bottle		
	Sam	- To drink something		
	Aafke	- I expect there to be a faucet		
45: TV screen in central spa area	Bregje	- Already saw the promotions	Assumption - Screen shows promotions - Screen shows the menu - Screen shows the weather - Screen shows new information Intention - Not to look at it - To look at promotions Desire - That there would be no screens Question - Is there something new? Feeling - Curious	-
	Hanneke	- I always look at this for promotions, the menu or the weather		
	Karin	- Pulled my attention against my will - I wanted information about the menu or promotions - I see enough screens, I don't want that in a spa		
	Carlijn	- Is there something new on it? - Most of the time it is the same basic text - I am curious - I expect there to be new information		
46: Mist in central spa area	Oukje	- Cool down	Intention - To cool down Anticipation - That it is cold - That I won't like it	-
	Daphne	- That it was cold - My muscles don't like the cold water		
47: Wall decoration in central spa area	Bregje	- That the wall is warm	- The wall is warm	-
48a: Clock near bubble bath inside	Daantje	- To see how late it was	Intention - To check the time	-
	Jan	- I think a good time indication is important - I want to know when the aufguss is		

	Daphne	- See if it was time to go home - That I could see the time		
	Carlijn	- I don't want to look at it too much		
48b: Clock near swimming pool	Bregje	- The clock hangs near the swimming pool	Assumption - That it is there Intention - To check the time	-
	Daantje	- To look how late it is - I expected there to be clocks		
	Oukje	- You know it's almost time for the aufguss		
48d: Clock in garden	Karin	- In order to be in time for the aufguss - I hoped there would be a clock - I would rather have no sense of time in the spa	Assumption - That it is there Intention - To check the time Desire - That there is a clock	-
49: Door spa area to restaurant	Daantje	- 'Relax area', I wouldn't have known that that was the restaurant	Intention - To hand in key Feeling - Confusion	-
	Carlijn	- That was in order to hand in the key		
50: Button bubble bath inside	Daantje	- I think it bubbles for a short period of time, that could have been longer - I didn't realize I had to push the button myself	Feeling - That the bubbles stay on for a long period Assumption - That the bubbles are automatically turned on Intention - To turn on the bubbles	-
	Daphne	- Turn on bubbles		-
51a: Music sauna	Bregje	- I know it is the music sauna	Assumption - That there is no talking - That it is the music sauna - That there is classical music - That there are colors - There is sound - Not be able to relax - That it is mild - That it is empty Intention - To lie down - To relax - To unwind - To contemplate - To go in	-
	Daantje	- I wanted to lie down - I expected it to be relaxing		
	Oukje	- You have to be quiet in the music sauna, at least that's what I think - It's always classical music		
	Jan	- This is a sauna where I always unwind, to contemplate		
	Hendrikje	- Mild sauna, color, sound		
	Karin	- I can't relax in there		
	Carlijn	- We wanted to go in - Most of the time it's free - Most of the time when we're there we can go in right away - I expected it would be free		

51c: Color in music sauna	Hendrikje	- In the other one they used to have, you would lie down and the colors would clearly change - There wasn't as much experience as I had expected	Assumption - That it will be clear when the colors change Anticipation - To experience it	-
51d: Temperature in music sauna	Daphne	- That it would be nice and warm	Desire - That it is nice and warm	-
52a: Electronic sign aufguss sauna	Karin	- We had the idea to go window shopping - We hoped to find the temperature and some tips and maybe some nice trivia	Intention - To go window shopping Desire - To find the temperature - To find trivia - To get advice - To find varying information Assumption - That the slide show is professional - That there is a sign about every sauna	-
	Sam	- I expected to find an advice about how long to stay in the sauna and how to prepare for it - I expected a professional slide show		
52b: Electronic sign spices sauna	Karin	- We had the idea to go window shopping - We hoped to find the temperature and some tips and maybe some nice trivia	Intention - To go window shopping Desire - To find the temperature - To find trivia - To get advice - To find varying information Assumption - That the slide show is professional - That there is a sign about every sauna	-
	Sam	- I expected to find an advice about how long to stay in the sauna and how to prepare for it - I expected a professional slide show		
52c: Electronic sign rose sauna	Jan	- Always look how it is, what it is, what the temperature is	Intention - To go window shopping - To make a decision based on the information Desire - To find the temperature - To find trivia - To get advice - To find varying information Assumption - That the slide show is professional - That there is a sign about every sauna	-
	Karin	- We had the idea to go window shopping - We hoped to find the temperature and some tips and maybe some nice trivia		
	Sam	- Go inside to read the signs - I expected there would be a sign near every sauna - I expected all the signs would have varying information - I expected I could derive from the information which sauna I would go to, what I would like		
	Sam	- Go inside to read the signs		

		- I expected there would be a sign near every sauna - I expected all the signs would have varying information - I expected I could derive from the information which sauna I would go to, what I would like		
	Karin	- We had the idea to go window shopping - We hoped to find the temperature and some tips and maybe some nice trivia		
52e: Electronic sign music sauna	Bregje	- I thought it was the music sauna	Intention - To go window shopping - To make a decision based on the information Desire - To find the temperature - To find trivia - To get advice - To find varying information Assumption - That the slide show is professional - That there is a sign about every sauna	-
	Karin	- We had the idea to go window shopping - We hoped to find the temperature and some tips and maybe some nice trivia		
	Sam	- Go inside to read the signs - I expected there would be a sign near every sauna - I expected all the signs would have varying information - I expected I could derive from the information which sauna I would go to, what I would like		
52f: Electronic sign silence sauna	Karin	- We had the idea to go window shopping - We hoped to find the temperature and some tips and maybe some nice trivia - We wanted to read the information about the silence sauna	Intention - To go window shopping - To make a decision based on the information Desire - To find the temperature - To find trivia - To get advice - To find varying information Assumption - That the slide show is professional - That there is a sign about every sauna	-
	Sam	- Go inside to read the signs - I expected there would be a sign near every sauna - I expected all the signs would have varying information - I expected I could derive from the information which sauna I would go to, what I would like		
53a: Hour glass in spices sauna	Oukje	- I stay in there for at least 15 minutes or longer	Intention - To go out when the time is up Desire - That it would notify me with a sound	-
	Aafke	- I thought it might be nice if it would make a sound, but it might be annoying		

53b: Hour glass in rose sauna	Jan	- For me it is a steering tool to hold on for 12 minutes	Intention - To go out when the time is up	-
	Daphne	- Pay attention when it would be time to go out		
	Hanneke	- I use the hourglass because the rose sauna is very hot		
53c: Hour glass in infrared sauna	Daantje	- Because we wanted to go to the aufguss afterwards	Intention - To keep track of time	-
53d: Hour glass in music sauna	Hendrikje	- Use for the time - Stay in for half of the time	Intention - To keep track of time - To go out after half of the time	-
53e: Hour glass in silence sauna	Karin	- We had no idea how long we had been sitting in all the saunas	Intention - To keep track of time	-
	Sam	- See how long I am in here		
54: Thermometer in rose sauna	Karin	- Wonder whether the temperature on the signs is the actual temperature of the sauna	Intention - To check the temperature Question - Is the temperature on the sign the actual temperature of the sauna?	-
55: Ice cubes	Daantje	- I didn't expect that there would be ice	Anticipation - No ice Intention - To cool down - To play with - To put ice cubes in water bottle - To catch the ice cubes	-
	Oukje	- Cool yourself off - Play with		
	Karin	- I thought, let's put ice cubes in our bottles ourselves - I wondered if it was drinking water - We wanted to catch the ice cubes before they fell in		
	Sam	- I wanted to put ice in my bottle		
	Aafke	- To cool down		
57: Shower at sun shower	Oukje	- You can turn this one from warm to stone cold - I go there a lot to cool down	Assumption - That the temperature is adjustable - That it cools me down Intention - To cool down	-
59: Cold shower in central spa area	Jan	- Not immediately a cold one	Assumption - That it is not cold - That it is cold	-
	Karin	- I saw the blue knob so this one had to be a cold shower		
60: Cold shower with big shower head in central spa area	Jan	- I am always a bit cautious about the very cold shower	Intention - To cool down - Cool down gradually Assumption - Goes the same as before	-
	Carlijn	- Cool down		
	Daantje	- Cool off gradually		

	Jan	- For me, this is the terrace to cool down from the aufguss	Feeling - Cautious	
	Aafke	- I knew how it would go based on earlier experiences		
61b: Outside	Daantje	- We went outside to cool off in the air	Intention - To cool down Desire - To cool down	-
	Daphne	- That I was able to cool down		
61c: Garden	Jan	- Tidy terraces, kept clean, I'm sensitive to that - Walk around to hang on to the eucalyptus scent, which I never do	Desire - Tidy - Clean - Privacy - Quiet - Walk over grass - Nice garden Intention - To walk around - To not bother other guests - To go for a stroll - To talk - To cool down	-
	Karin	- We wanted some privacy and quiet - We didn't want to bother other people while we're talking - We wanted to cool off		
	Sam	- I expected that we could go for a stroll - For a stroll over grass - It would be nice if there was a nice garden		
62a: Spices sauna	Bregje	- To warm up	Intention - To warm up - To get started - To sit - To doze away - To take it easy Assumption - Not a very hot one Desire - To relax - That it is empty	-
	Oukje	- Warm up the rest of my body after the foot bath - If you go to one of the very hot ones, the sweat will come pouring out right away - This is a sauna where you can start in a relaxed manner - I always sit, most of the time on the second		
	Jan	- You can doze away		
	Hendrikje	- I started carefully, downstairs, because I need to take it slow - Take it easy		
	Karin	- I thought it would be a sauna with a nice temperature to start with - I had hoped that I would be able to relax in the sauna		
	Sam	- I hoped it would be empty		
	Aafke	- It is something that we always use		

62c: Scent in spices sauna	Daantje	- I saw it was a spices sauna which made me expect a lot more spices scent - I expected a lot more spices scent	Anticipation - It smells a lot like spices	-
62d: Benches in spices sauna	Daantje	- The benches to lie on	Intention - To lie down Desire - That I can lie down comfortably	-
	Karin	- Intended to lie on the middle bench		
	Sam	- I hoped I could lie down comfortably		
62e: Temperature in spices sauna	Sam	- I hoped it wouldn't be too hot	Desire - That it won't be too hot	-
63a: Aufguss sauna	Bregje	- We wanted to go in the aufguss	Intention - To attend the aufguss - To sit on the lower bench - To be on time Thought - That certain scents would be at certain times Assumption - That there will be a lot of steam - That they will infuse once - That they infuse one scent - That it will be nice and warm Feeling - I look forward to it	-
	Daantje	- I had done it once before, where there was a lot of steam, this one was quieter. But they did it three times here, and before they did it once - It was a little bit like I had expected - I expected that there would be specific times with specific scents, not that all scents would be infused during one aufguss		
	Oukje	- I always sit on the lower bench or the second		
	Jan	- I always look forward to it - It is always very nice to get very warm		
	Hendrikje	- Wanted to do the aufguss		
	Sam	- Be on time		
63d: Music during aufguss	Oukje	- I prefer classical music	Desire - That there is classical music - That the music style is neutral	-
	Karin	- I would want a music style that is a little more neutral		-
63e: Scents during aufguss in sauna	Daantje	- I wish it was indicated what they would do relating to scents	Desire - That the scents are indicated - That the scents are nice	-
	Oukje	- You go there for the nice scents		
	Sam	- I hoped for a nice scent		
64: Music in music sauna	Daantje	- I hoped there would be calm music - It was even more relaxing than I had expected	Desire - That the music will be calm Anticipation - That the music would be relaxing Assumption - That it is classical music	-
	Oukje	- It's always classical music		

65a: Rose sauna	Oukje	- You don't get too hot or too cold - You don't walk out because it's too hot	Intention - To pay attention Assumption - That the temperature is just right - To be able to endure - That it is very hot - That it is too hot - That it is smothery Anticipation - That it is warm - That it smells nice - That it doesn't smell nice	-
	Jan	- I sometimes experience it as a little too hot - I expect that I will experience it as the electronic sign said - The sign creates expectations		
	Hanneke	- You really need to pay attention because it is very hot		
	Karin	- I knew it would be hot		
	Aafke	- I've been in there before, so I know how hot it is		
	Carlijn	- I always think this one is a bit smothery		
	Daphne	- I expected that it would be warm and smell nice		
	Sam	- I expected a very strong scent		
	Carlijn	- I don't really like the scent		
67: Big foot bath	Jan	- Warm up when you're cold, to get the blood stream going	Intention - To warm up	-
68a: Infrared sauna	Daantje	- I didn't expect it to be this warm - I didn't expect to sweat like this - I would have gone in again	Anticipation - That it isn't very warm - That I won't sweat a lot	-
	Oukje	- But the two slanted lights, you can't sit in front of them	Intention - To go in a second time - To sit in front of the slanted lights - To go in this sauna last	
	Jan	- This is always the last one for me		
71: Sign steam room	Bregje	- Want to know how warm it gets	Desire - To know the temperature	-
72a: Steam room	Hans	- 60 degrees - To have a good sweat	Assumption - That it is very hot - That it is very muggy - That it will disappoint me - That it is 60 degrees - That there is steam - That it is nice and warm - That it is nice and wet - That it isn't full	-
	Daantje	- That it would be very hot and very muggy - I thought, because it was a wet room, it would be very muggy, because of the steam		
	Oukje	- Nice and warm - Nice and wet - I hope there aren't a lot of people in there - It's quiet there a lot of the time - It's never completely full	Intention - To have a good sweat Desire - That there aren't many people Feeling	
	Daphne	- That it was nice and warm		

	Karin	- I didn't have high expectations, because it had disappointed me the last times - I was a bit pessimistic - I didn't want to expect too much	- I am pessimistic	
72b: Benches in steam room	Karin	- I thought that the benches would be dirty with tree bark scrub - I wish there was a squeegee	Assumption - The benches are dirty Desire - There is a squeegee	-
72c: Shower in steam room	Daantje	- I had no idea what this thing was for	Question - What is this for?	-
72d: Temperature in steam room	Karin	- I thought that it wouldn't be warm enough - I expected it to be too cold	Anticipation - It isn't warm enough	-
72e: Exfoliating bark in steam room	Hanneke	- I didn't know what to expect	Anticipation - I don't know what to expect	-
72f: Scent in steam room	Sam	- There is always such a particular scent in a steam room	Assumption - There is a particular scent Anticipation - It smells stuffed Desire - It smells fresh	-
	Aafke	- My expectation was that the steam room would smell stuffed - For the steam room it is nice if it smells fresh		
74a: Mattresses	Bregje	- I know how it is	Anticipation - That they are hygienic Assumption - The mattresses are cleaned - The mattresses are there	-
	Daantje	- I would have expected for the mattresses to be cleaned at the end of the day - I would have expected that the mattresses would make it more hygienic		
	Karin	- I know they have them		
	Sam	- I didn't expect mattresses		
	Aafke	- You know they are there		
	Carlijn	- That's always nice		
76a: Swimming pool	Bregje	- To relax - Nice and warm - That my skin would tingle in the pool after I went in the cold bath - More people in the pool	Intention - To relax - To swim - To float around - To make my skin tingle - To swim laps - To cool down - It is nice and warm Desire - That the water would be the right temperature to cool down - To have privacy	-
	Daantje	- I didn't have expectations except being able to swim there - I did expect that there would be a deeper part		-
	Oukje	- It makes your body tingle, because the swimming pool is warmer than the cold bath		-

	Jan	- Float around undisturbed - It's busy a lot of the time - Swim laps alone in the pool	- That the pool is empty - To be undisturbed - To be alone	-
	Karin	- To cool down - I hoped the water would have a good temperature, certainly not too warm - I hoped the pool would be empty	Assumption - It is nice - It is busy - There are other people in the pool	-
	Sam	- I would like to have privacy	- That my skin will tingle	-
	Carlijn	- It's always nice	Anticipation - There is a deep part	-
76b: Temperature of swimming pool	Hans	- That it's not too cold	Anticipation - Not too cold	-
	Oukje	- It makes your body tingle, because the swimming pool is warmer than the cold bath	Desire - Not too cold	
	Sam	- The water was a bit colder than I expected	Assumption - Warmer than the cold plunge bath - Makes body tingle	
77a: Cold shower outside	Karin	- It's always a nice jet	Assumption - Nice jet	-
77b: Button cold shower outside	Karin	- I used to think you have to wait for it to turn off shower	Assumption - Wait for it to turn off	-
80: Bubble bath outside	Jan	- The warm bath alone is nothing for me	Anticipation - Nothing for me alone - Same as bubble bath inside Assumption - There are stinging flies Desire - Nice and warm - To bubble Intention - Let's give it a try - To go in - To digest	-
	Daphne	- That is was warm - That I could bubble		
	Hanneke	- It needs to be nice and warm		
	Karin	- We thought we would digest in the bubble bath - I'd rather not go in the bubble bath outside - Let's give it a try - I knew there would be stinging flies		
	Sam	- I expected it to be the same as the bubble bath inside		
	Carlijn	- Wanted to go in		
83a: Holder for buzzer	Aafke	- I expected there to be a buzzer	Anticipation - There is a buzzer	-
83b: Buzzer outside	Hendrikje	- It is always neat and well-cared for	Assumption - Neat - Well-cared for	-
84: Sun bed in back yard	Bregje	- I know how it is	Assumption - Same as always Desire	-
	Daantje	- I would have liked it if there was the possibility to lie with my face		

		in the shade and my body in the sun	- To lie in part sun and shade Anticipation - Comfortable - Easy to use - Adjustable Intention - To lie together - To chat - To lie in the sun	
	Hendrikje	- I don't want my head or legs in the sun		
	Karin	- You expect them to be comfortable and easy to use		
	Sam	- I expected they would be adjustable		
	Carlijn	- Lay together and chat - In the sun		
86a: Stairs in steam room	Hanneke	- Step off carefully - Careful	Intention - Be careful	-
86b: Handles in steam room	Bregje	- That I won't fall	Desire - I don't fall	-
89a: Silence sauna	Karin	- We wanted to try it - In my memory it was hot and dry, and it hurt to walk on the floor with bare feet - I intended to walk quickly and take place on my towel - I hoped nobody would be in there, so that we could chat - I was curious	Intention - Walk in quickly - Take place on towel - To try it Assumption - Hot - Dry - Hot floor hurts bare feet Desire - Empty Feeling - Curious Anticipation - To have nothing for the senses	-
	Sam	- In a silence sauna, you expect to have nothing		
91: Toilet paper	Daantje	- There was toilet paper which I find very important	Desire - There is toilet paper	-
92: Promotions sign in bathroom	Daantje	- I maybe considered to do a massage for half an hour if the price was right - I would have wanted a price list of the massages and other treatments hanging here - I would have wanted prices, so that it was clear - I expected prices to be clear	Feeling - Interested Intention - Consider doing a massage - Read Desire - Prices - Promotions - To be surprised - To be persuaded - New and surprising promotions Assumption - Sign is present - Shows promotions	-
	Karin	- I'm always interested in the promotions - I thought there would be promotions on the sign - I had hoped that there would be new and surprising promotions - I wanted to be surprised and persuaded		

	Carlijn	- I thought about the promotions and that it's nice to read - I expected the sign would be there with promotions on it		
94: Tea display on bar	Daantje	- I would have expected them to have chai tea	Anticipation - Chai tea	-
97a: Head rest in spices sauna	Karin	- I expected there to be head rests	Anticipation - There are head rests	-
97c: Head rest in music sauna	Daantje	- I did expect they would have something like this	Anticipation - There are head rests	-
101: Receipt	Daphne	- That it would mention what I used	Anticipation - Correct - Around 25, 30 euros Intention - Split the bill Desire - That I won't be stunned by the price - Check it Assumption - Pricey Feeling - Curious	-
	Hanneke	- Told me to check the receipt, which they always do - I always think it's very pricey		
	Karin	- I was curious about the bill - I hoped that I wouldn't be stunned by the total price		
	Carlijn	- We always put everything on one bill and split it - You know about the entrance fee, food and drinks, so it's around 25, 30 euros		
101: Cold plunge bath	Daantje	- I really would have liked to jump in - I wanted to jump in	Desire - Something to hold on to - Jump in - Ice cold Intention - Jump in - Go in all the way - Go in all at once - Cool down Assumption - Wonderful - Delightful Anticipation - Clean	-
	Oukje	- To cool down even more - They should make something to hold on to near the water jet		
	Jan	- After every cold shower a plunge in the cold bath is wonderful		
	Hendrikje	- It was delightful, as always - Bring temperature down		
	Karin	- All the way in the water is very nice because it goes deeper, which is why I went in the cold bath		
	Sam	- Cool down - Go in all at once		
	Carlijn	- I expect it to be clean		
102b: Temperature of cold bath	Bregje	- That it's cold - To lose some body heat	Anticipation - Cold Intention - Cool down Assumption - Wonderful	-
	Daantje	- It was just cold enough, so it does cool you down		
	Jan	- After every cold shower a plunge in the cold bath is wonderful		

		- It could have been colder	Desire - Ice cold	
	Sam	- I hoped it would be ice cold		
	Aafke	- I thought it would be colder		
102c: Jet in cold bath	Bregje	- I wish there were handles to hold on to	Desire - Handles to hold on to - Stand there and goes over my back - Massage me	-
	Daantje	- I couldn't stand there that it went over my back		
	Oukje	- It needs to massage me a little bit more		
104a: Terrace in front of steam room	Daantje	- I wouldn't have known that the steam room was there, as a first timer I would have walked past it	Desire - Indication of steam room Intention - To steam room	-
	Hanneke	- To steam room		
104b: Bench outside steam room	Oukje	- Sit there and let everything wash over me - I always go and sit there on the bench	Intention - Sit - Contemplate Assumption - To be able to sit on the bench	-
106a: Terrace near restaurant	Daphne	- That I could relax - Enjoy the weather - Sit on the couch	Desire - Relax - Sit in shade - Sit at table - Enjoy the weather - Choice between sun and shade - Sit on couch Assumption - Same as always - Good Intention - Eat	-
	Hanneke	- I know it so well - Good, just like always - That I could sit while the sun is shining - I don't want to sit in the sun - I expect there to be shade		
	Karin	- I wanted to sit in the shade and my company wanted to be in the shadow - It was our intention to eat outside		
	Sam	- I wanted to sit at a table		
109: Hand dryer in bathroom	Daantje	- Hang something there that does work - This will take me too long, I knew it when I saw it	Desire - Works properly Assumption - This will take too long	-
111: Employee via WhatsApp	Karin	- Make a reservation for two on a specific date - I hoped it wasn't full yet	Intention - Make reservation Desire - That it isn't full	-
112a: Employee at desk	Hans	- They are always friendly - They recognize me	Assumption - Friendly - Ask me for preference - Nice - Be recognized - I won't be recognized	-
	Daantje	- I expected that he would ask me more questions - That he would give more explanation about programs		

		- Ask if I would be interested in programs - He doesn't know me, so he should show more initiative to answer my questions - I didn't want to feel like: Oh, he's going to be walking around me all day while I'm naked. - He could have made me aware about the sign about the locker key - I would have liked to receive a flyer for a first visit to Anholts - That they propose to walk along with you and explain some things - Get the information you want - I would have expected that they would say something about bringing your phone inside or to check if people do	- Customer-friendly Anticipation - Receive access to spa - Receive key - Knowledgeable staff - Friendly staff - Be able to pay - Ask me questions Desire - To be helped swiftly - Receive access to spa - To be recognized - Friendly - Professional - Explanation - He would show initiative - To feel comfortable around him - Give me information - Be perceptive to customer's information needs	
	Oukje	- I wanted to ask a question - I asked her if I could get a key for a downstairs locker	- Hospitality - Maintain level of service - A key to a downstairs locker	
	Jan	- That they can maintain this level - They are trained according to the Anholts principle, hospitality as it was meant, that's how I experience it and I expect and hope that they can maintain this - They always ask me if I have a preference	Intention - Ask question	
	Daphne	- I expected to get a key and entrance to the spa - That I could pay		
	Hanneke	- Recognition		
	Hendrikje	- It's always nice		
	Karin	- I hoped she would help us swiftly - I hoped that she would be friendly and professional - I hoped to receive entrance to the spa - I had expected the construction would be done - I hoped that the employee would be correct and friendly		

		- Sometimes I hope to get recognized, but that never appears to be the case		
	Sam	- I expected to be attended to in a friendly manner and with an understanding of things		
	Aafke	- They are always customer-friendly		
	Carlijn	- They are always friendly, so I expect that		
112b: Employee at bar	Daphne	- I thought I would ask an employee why the peeling is at a specific time - I thought I would go get a cup of tree bark peeling - I wanted to know why it wasn't possible - Get an explanation - See if it was possible outside these times	Intention - Ask question - Order food - Chat - Hand in key - To get a cup of tree bark peeling Desire - Receive answer - Explanation - Have confidence in employee - That the experienced employee helps me Anticipation - Easy to order - Sympathetic	-
	Karin	- To order food - I had a preference for the experienced employee that I knew - I expected that I could order and just walk away - I had expected it to go easier and that I could walk away with confidence that it would be okay		
	Sam	- It was sympathetic, which I expected		
	Carlijn	- We wanted to say goodbye - To hand in the key		
112c: Employee in restaurant	Daantje	- I didn't know where to find a menu, so I would have wanted them to tell me to sit wherever I wanted and where to find the menus	Desire - Instructions - Apology Anticipation - Order in normal manner	-
	Oukje	- The mistake with [name] wasn't good, that wasn't a closed case, they should have offered their apologies		
	Daphne	- That I could order a drink in a normal manner		
112d: Employee aufguss	Daantje	- I didn't know, it would have been nice if they had told me about the fruit	Desire - To be informed - Receive fruit	-

	Oukje	- I expect the employee to ask if there are people present who are new to aufguss and that they tell you you can exit whenever you want and that they play music - They always indicate what music they are going to play	- Skillful Assumption - Give instructions - Indicate music - Nice temperature build-up	
	Jan	- Jan Koel always has very good warm-up plan, not all at once but a build-up		
	Karin	- I expected that they would give out fruit, because I knew that from previous times - I looked forward to getting some fruit		
	Sam	- I hoped for somebody that would wave their towel would be skillful - Last time somebody was very skillful		
112e: Employee in garden	Jan	- I find getting recognized important - Kid around a bit	Desire - Recognition - Kid around	-
112f: Employee in steam room	Bregje	- I knew what it was - I've done it before	Assumption - Same as always	-
	Hendrikje	- I expected that they would bring a peeling	Anticipation That they bring peeling	
113: Anholts website	Jan	- The website, for me always is the place to see if there I things I need to take into account. For example, is it a ladies' day and to check the news about promotions - I always find it very inviting	Intention - See if I need to take things into account - Get information Assumption - Inviting	-
115: Employee phone	Aafke	- I called to ask for information and make a reservation - I call more often and it's always good	Intention - Get information - Make reservation Assumption - Good	-
118: Anholts promotion e-mail	Aafke	- I always receive Anholts' emails - I always look at the promotions they have	Assumption - Receive - Promotions Intention - Look at promotions	-
119: Groupon website	Karin	- I looked if Anholts had a promotion - I hoped Anholts would have Groupon promotions for a good price - I hoped it was easy to purchase	Intention - Look for promotions Desire - Easy to purchase Feeling - Eager	-

		- I was eager and awaiting and hopeful	- Awaiting	
120a: Other guest in bubble bath	Daphne	- To be able to chat	Desire - Chat	-
120e: Other guest at bar	Hans	- Socialize with guest or employee	Intention - Socialize	-
121: Music	Hans	- Listen to the news - A music style not as soft	Desire - Listen to news - Not a soft music style	-
136: Product display in restaurant	Daphne	- Check if I could do the tree bark peeling	Intention - Check for information	-
139: Inside bathroom	Hans	- Needs to be clean and tidy	Anticipation - Clean - Tidy	-
	Sam	- It wasn't as clean as I expected		
142a: Fire place	Hanneke	- I really like it when there is a fire in the fire place	Desire - Fire	-
142b: Relax chairs around fireplace	Hans	- I expect good chairs - To relax - Interaction with other guests	Anticipation - Good Intention - Relax - Socialize	-
144a: Buzzer in restaurant	Daphne	- That somebody would come	Intention - To ask employee walking by - To call employee - Not to push the button Anticipation - Employee will come	-
	Hanneke	- Most of the time somebody walks by and you ask them or someone at the bar - I didn't intend to press the button		
144c: Buzzer outside	Jan	- Push button to call employee	Intention - Call employee - To find a buzzer - Push button	-
	Aafke	- We were searching for a buzzer		
	Carlijn	- Push the button to call an employee		
145: Menu	Daantje	- I like it, especially if they have healthy smoothies - I expected them to have smoothies - I would have wanted more kinds of healthy smoothies - I didn't expect menus like this, such a nice one - I did expect that there was a menu - I did expect them to have food	Desire - Smoothies - Wide range of options - Options without fries - More kinds of smoothies Anticipation - Expensive Intention - Choose something new Assumption - Food - There is a menu - Smoothies - To be disappointed - Menu same as last time - That I will like it	-
	Oukje	- I would like more options - It's not a restaurant so you can't expect too much		
	Jan	- As long as there aren't a lot of those big fries on it		

	Daphne	- That I could find something to eat - That the menu was the same as last time		
	Hanneke	- It's always like this, it will disappoint me - I prepare myself for a chicken sate and then it can only turn out better		
	Karin	- I always order the same - I wanted something new		
	Sam	- I expected that it would be expensive		
	Aafke	- I always like it		
	Carlijn	- The drinks don't really change a lot - I think I will do something else this time		
146a: Menu holder inside	Karin	- I had the idea to walk inside to grab two menus	Intention - Grab menus inside	-
148a: Basket with salt and pepper	Daantje	- I didn't expect them to have this	Anticipation - Won't have this	-
151: Driveway	Daantje	- My expectation was to arrive in a nice setting - Soothing setting - Green surroundings - Spa is a bit remote	Anticipation - Nice setting - Soothing - Green Desire - Remote Assumption - Holes in driveway Intention - Go home Feeling - Awaiting Question - How busy is it? - What does it look like?	-
	Jan	- The holes haven't been repaired in the driveway, still		
	Daphne	- Go home		
	Karin	- I was awaiting to see the amount of cars on the parking lot		
	Sam	- I was wondering how busy it would be - I was wondering what it looked like		
152: Anholts sign next to road	Hanneke	- Knew when to take the exit when I saw it	Intention - Take exit when I see sign	-
	Karin	- I knew the sign would be there	Assumption - Sign is there	
154a: Parking lot	Bregje	- That it would be quieter because of weather	Anticipation - Quiet - Busy Desire - Spot in the shade - Able to park in reverse Intention	-
	Daantje	- I expected that there would be a parking lot - I expected it to be free parking		
	Oukje	- I have the expectation that it is a parking lot without holes		

	Daphne	- Expected to be able to park the car	- Park in reverse Assumption	
	Hanneke	- Hope for a spot in the shade and to park in reverse	- Free parking - Hole-free	
	Karin	- I hoped there wouldn't be too many cars - I had expected in to be busier - I hoped to find a parking spot in the shade	- Able to park car - There is a parking lot	
	Sam	- Beforehand, I expected there would be more cars		
154b: Parking space	Hans	- To find a parking space in the back	Desire - Parking space in the back	-
	Bregje	- To find a space in the shade	- Space in shade	
	Oukje	- It's never a problem to park because you have to make a reservation beforehand	Assumption - No problem to park	
161b: Display gift cards on desk	Daantje	- Thought they were loyalty cards	Assumption - They are loyalty cards	-
168a: Entrance	Daantje	- That it was clear where to go for the entrance	Assumption - Direction is clear	-
	Hanneke	- It's familiar - I wonder who is behind the desk	- Same as always - Someone behind the desk	
	Karin	- Towards the parking lot	Intention - Go to parking lot Question - Who is behind the desk?	
168b: Sign with promotions at entrance	Hendrikje	- Look for day and evening prices	Intention - Look for prices	-
171: Shelves with products at reception	Carlijn	- I always look at what they have - Most of the time there are hammam towels	Intention - Look at what they have Assumption - Hammam towels	-
172: Display with body lotion at reception	Daantje	- I would expect them to use these products in the shower	Assumption - Use these in shower	-
173: Door reception to dressing room	Oukje	- It's not see-through, so I can stand on the other side of it in my bare but without being seen, that is an expectation	Assumption - Same as always Anticipation - I won't be seen on other side - Have to change behind this door	-
	Hanneke	- It is familiar		
	Sam	- I expected that we had to change behind this door		
174: Sign about key	Hanneke	- It is familiar	Assumption - Same as always	-
176: Breath mints on front desk	Jan	- It's always nice that I can take two breath mints	Assumption - I can take two Intention	-

179: Pin machine	Oukje	- Pay with cash and with card	- Take two Assumption - Able to pay with card Anticipation - Able to pay with card - Able to pay with cash - Card will be refused	-
	Daantje	- I would have expected my card to be refused - I expected that we could pay with card		
	Carlijn	- I expect that I can pay with card - I know I can pay with card		
180: Activity schedule near aufguss sauna	Oukje	- I always go there to see when the aufguss is - The information that I wanted	Assumption - Can see when aufguss is - When are activities - Mentions if coins are necessary - Can find which activities Intention - Get information - Which activities - When are activities - Where are activities - See if coins are necessary - Plan what to do	-
	Jan	- I always look at the schedule to see the activities and the times and whether we need coins		
	Daphne	- Look whether there was a tree bark peeling that I could do		
	Hendrikje	- How late do we need to be where?		
	Karin	- See when the aufguss is and if there were other activities, I knew I could find it there		
	Aafke	- We always look at this what to do - Make a planning of what to do		
182: Plastic bags in downstairs dressing room	Daantje	- Would have expected them to hang in the dressing room upstairs	Desire - Plastic bags in upstairs dressing room	-
184c: Temporary dressing room	Daphne	- I expected that I could get changed	Anticipation - Separate rooms for changing and lockers - Able to get changed Assumption - It is the same Desire - Not too many people Intention - Put on make-up	-
	Hanneke	- It was different because the lockers were moved		
	Karin	- I hoped that there wouldn't be too many people in there - I wanted to put on some make-up		
	Sam	- I expected the place where we needed to change and the place where the lockers are, are two separate rooms		
184d: Locker	Daantje	- I would have expected to be able to choose the kind of locker I wanted. There are big ones and small ones - I can't hang anything in the locker	Anticipation - Things are still there - Put things in locker Desire - Choose own locker - Hang things - Upper locker Assumption - Lay things down - Not able to hang things	-
	Oukje	- If you're wearing pants or a dress that you want to hang because you don't want it to get wrinkled		
	Karin	- I was hoping that my key would belong to an upper locker		

	Daphne	- I expected that I could put my things in the locker - That my things would still be there - You know how it is, a compartment for your bag and no hanger so you have to lay it in there		
	Hendrikje	- The lockers are fine, I'm used to it		
184e: Coat hanger in locker	Karin	- I would have liked to hang my clothes	Desire - Able to hang clothes	-
185: Hook	Daantje	- I would have expected there to be hooks - I would have expected there to be more	Anticipation - There are hooks - More hooks - Things can hang there	-
	Hanneke	- It stayed there so my expectation was met		
186b: Door from restaurant to saunas and baths	Hanneke	- That I would go to the saunas	Intention - Go to saunas Assumption - Same as always	-
	Sam	- I knew what I could expect behind that door		
188: Door from downstairs locker room to reception	Daphne	- Go to reception	Intention - Go to reception	-
	Karin	- To reception		
	Carlijn	- Go to reception		
189a: Front desk	Oukje	- It's not always occupied - The bell is there, and they will come - A lot of the time you don't have to wait and they're there	Assumption - Might not be occupied - There is a bell - Don't have to wait Desire - Someone helps us soon Intention - Check in - Enter	-
	Karin	- Hope that someone would attend to us soon - Check in and then enter		
191: Men's bathroom	Hans	- Needs to be clean	Anticipation - Clean - Spacious - More than one bathroom behind door	-
	Jan	- The sanitation can be more spacious		
	Sam	- I expected there would be more bathrooms behind the first door		
192a: Women's bathroom in spa area	Bregje	- That it's clean - That it wasn't occupied	Anticipation - More than one bathroom - Clean Desire - Unoccupied - Clean	-
	Oukje	- I had the expectation that there would be a second women's bathroom in the spa area		
	Hanneke	- That it would be clean		

	Hendrikje	- It is always neat and clean	Assumption - Neat - Clean	
	Karin	- I hoped it would be clean - I hoped that I didn't have to wait for someone else to finish		
192b: Women's bathroom in restaurant	Daantje	- It was yellow and outdated, I had different expectations - I also would have expected a hanging toilet	Anticipation - Hanging toilet - Be able to use Desire - Not yellow - Not outdated	-
	Daphne	- I expected to be able to use the bathroom		
192c: Spray hanging over toilet	Karin	- I was afraid it would spray while I was sitting on the toilet, because it happened before	Assumption - Get sprayed Feeling - Afraid	-
196a: Hair dryer upstairs	Jan	- I like it when my hair is dry	Desire - Dry hair	-
198: Stairs in downstairs locker room	Daantje	- Easily accessible	Assumption - Easily accessible	-
201: Glasses rack	Daantje	- I don't want to sit in the sauna with my glasses on - I would have expected it to be there	Desire - To sit in sauna without glasses Anticipation - There is a glasses rack	-
202: Small foot bath	Daantje	- I didn't know how to use it	Assumption - For cleaning feet - Nice and warm - Comfortable - Good - I will warm up Intention - Warm up Anticipation - It will warm me up - Contemplate - Foot bath is there - Sit down - Cold - Warm Desire - Nice and warm - Clean Question - Is it warm or cold? - What should I expect? - How do I use this?	-
	Oukje	- I always do that to warm up myself - My intention was to warm up - Sit down for a while and let things wash over me		
	Jan	- To do what they are supposed to do, which is warm up		
	Daphne	- That it would be nice and warm		
	Hanneke	- I never do it, so I had no expectations - I didn't even know if it was warm or cold		
	Hendrikje	- It is always good, nice and warm and comfortable		
	Karin	- Warm up before going in a sauna - I expected it to be warm - That the water would be clean		
	Sam	- I expected it would be cold water - I thought a foot bath was to clean your feet		
203: Hot shower button	Hans	- Turn shower on	Intention	-

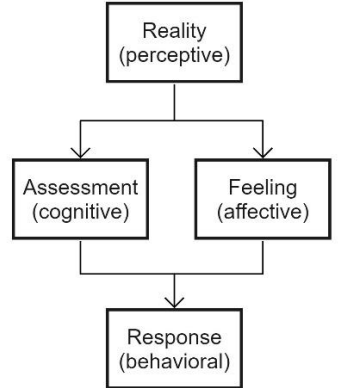
	Sam	- I expected it to be an annoying shower when I saw the button	- Turn on shower Assumption - Button is annoying	
204a: Shower area	Daantje	- I think I would have expected the shower area to be bigger - The shower area could be a little bigger for the capacity of the facility	Anticipation - Spacious - Cold shower - Adjustable shower - Separated from saunas - Clean - Neat Desire - Matches capacity of rest of facility Assumption - Enough space	-
	Oukje	- I expected that there would be a colder shower - Or one that you can set the temperature yourself in the shower area		
	Jan	- The sanitation, including the showers can be more spacious - You would expect that the sanitation is a bit more spacious and further away from the saunas		
	Aafke	- I expect it to be clean and neat		
	Carlijn	- There is always enough space		
204b: Hot shower	Hans	- Not too cold - Nice temperature - Nice shower	Anticipation - Privacy - Nice shower Desire - Able to take a warm shower - Not too cold - Nice temperature - Warm - Nice - Shower works - Nice and quiet - No physical contact with others - Same as always Assumption - Good - Physical contact with others - Pessimistic - Hopeful - Shower with harder jet - It doesn't work - It is annoying - Lovely Intention - Use shower with harder jet Question - Jet as powerful as before?	-
	Bregje	- That it's nice and warm		
	Daphne	- That I could take a warm shower - That the water would be warm - That the shower would work		
	Hanneke	- The same as always - A warm shower		
	Hendrikje	- It is always good - I was wondering whether the jet is as powerful as it used to be		
	Karin	- Nice and quiet - I will be able to take a quiet shower without coming in physical contact with people, which happened before - I hoped the shower would have a good temperature, sometimes it's a bit hot		
	Sam	- I didn't expect it would so hot - I expected there would be privacy - I expected it to be an annoying shower because it never works		
	Aafke	- It's always lovely to shower there		

	Carlijn	- There is one shower with a harder jet and I always choose that one		
205a: Shower gel	Bregje	- That it's there, I don't bring my own - It's always there - It's always filled properly	Assumption - That it is there - Full-fledged - Neat - Filled properly Desire - Conditioner Anticipation - No grains	-
	Daantje	- I did expect that it would be there, but also conditioner		
	Jan	- Always very full-fledged and present in big amounts		
	Daphne	- That it would come out if I pushed on it		
	Hanneke	- As I had expected, no grains in it		
	Hendrikje	- Always neat		
	Aafke	- Always a gift - I knew it was there		
	Carlijn	- Beforehand, I think I don't need to bring soap - I expect it to be there		
205b: Shampoo	Bregje	- That it's there, I don't bring my own - It's always there - It's always filled properly	Assumption - That it is there - Full-fledged - Neat - Filled properly - No conditioner Desire - Conditioner Anticipation - No grains - Mediocre	-
	Daantje	- I did expect that it would be there, but also conditioner		
	Jan	- Always very full-fledged and present in big amounts		
	Daphne	- That it would come out if I pushed on it		
	Hanneke	- As I had expected, no grains in it		
	Hendrikje	- Always neat		
	Karin	- I know they don't have conditioner		
	Sam	- I expected that the shampoo here would be mediocre		
	Aafke	- Always a gift - I knew it was there		
206: Exfoliating salt	Daantje	- I didn't expect exfoliating salt - I was looking forward to scrubbing - I would have expected them to indicate which fragrances they are	Assumption - Full-fledged - Different colors - Present - Available - Won't like it	-

	Jan	- Always very full-fledged and present in big amounts	- Neat Desire - Indication of fragrances - Salt with smaller grains Feeling - Looking forward to scrubbing Question - Which color is which scent? - Is there scrub with smaller grains?	
	Hanneke	- Didn't use it, because I don't like it		
	Hendrikje	- Always neat		
	Karin	- It's always available - I don't know which color is which scent		
	Sam	- I expected it would be there, I already knew it - I was wondering if there was a scrub with smaller grains, I needed that		
	Aafke	- I knew it would be there - I always see different colors		
	Carlijn	- I expected it to be there, because it always is		
207: Door from spa area to downstairs locker room	Hanneke	- Get dressed	Intention - Get dressed	-
208: Storage compartment	Jan	- I am wedded to my storage compartment - I hope my place is free, it's always the same corner	Desire - Same compartment as always Anticipation - My things are there Assumption - Compartments present	-
	Daphne	- That my things would still be there		
	Hanneke	- Everything was still there		
	Aafke	- I knew it would be there		
Anholts' Facebook page	Carlijn	- I always keep a look out for promotions - It's always a nice motive	Assumption - Promotions on Facebook	-

Appendix I: Coding matrix evaluation

Table I1: Coding matrix evaluation

What are the customer's cognitive and affective evaluations per touchpoint during the three phases of the customer journey?				
Touchpoint:	Interviewee	Open coding	Axial coding	Selective coding
2: Door marked private on second floor	Daphne	- It was the wrong door - I don't know where this door leads	Reality - Wrong door - Doesn't open Assessment - Everything is okay - Unclear where door leads	 <pre>graph TD; A[Reality (perceptive)] --> B[Assessment (cognitive)]; A --> C[Feeling (affective)]; B --> D[Response (behavioral)]; C --> D;</pre>
	Aafke	- It didn't open, so everything was okay		
	Carlijn	- This is the wrong door		
6: Stairs in restaurant	Sam	- It was striking that the stairs lead us directly to the bar area, which was convenient	Reality - Stairs lead to bar area Assessment - Convenient - Striking	
7a: Magazine	Hans	- Nice	Reality - Newest edition - Available Assessment - Good - Nice - Considerate Feeling - Glad	
	Oukje	- It's always magazines of this week, which I find very considerate		
	Hanneke	- Sometimes it is busy and then all the magazines are gone, but that wasn't the case		
	Karin	- I hoped someone else hadn't taken it, which wasn't the case, gladly - I hoped it would be the newest edition, which it was - It was all good		
	Sam	- It's nice that they have magazines, I didn't expect that		
7b: Newspaper	Oukje	- It's always newspapers of the same day, which I find very considerate	Reality - Newest edition Assessment - Considerate	-
10: Wall decoration in relax room	Aafke	- I thought it was beautiful	Assessment - Beautiful	-
15: Door from beauty area to relax area	Karin	- It felt a little uncomfortable to be walking there in clothes	Feeling - Uncomfortable	-
31a: Bubble bath inside	Hans	- Temperature was perfect - Sound was perfect	Reality - Not all bubbles work - Couldn't sit in bubbles - Have to keep pushing button - Stayed in longer than expected	-
	Daantje	- It was nice - Not all of the bubbles worked, that was a pity		

		- Only the bubbles near the stairs worked, so I was looking at the bubbles, that was bothersome - That was disappointing - Was nice for a while - Having to keep pushing the button is a pity - It would be very nice I didn't have to keep pushing the button, because this wasn't very nice	- Can't hang because of corners Assessment - Clean - Temperature is perfect - Sound is perfect - Nice - Inconvenient - Not very nice - Too hot - Nice and warm - Clean - A pity - Not enough privacy - Noisy Feeling - Bothered - Relaxed - Uncomfortable - Disappointed	
	Oukje	- I think it's pretty nice to sit in - For me the water is too hot, but otherwise there is nothing wrong with the bubble bath		
	Daphne	- It was nice and warm		
	Hanneke	- I lasted longer than I had expected		
	Karin	- The bubbles are on the other end of the bubble bath, which is a pity - The temperature of the bath was nice - It was clean - I was able to relax - Because of the strange corners it is hard to hang a little, it could be more comfortable - A little bit more privacy would have been nice - The space is a bit noisy, so I didn't have a feeling of privacy		
	Sam	- Warmth and bubbles were exactly what I received - The bubbles weren't very fierce - The bubble bath could have been more convenient in terms of layout		
	Carlijn	- The weather is too nice to be inside - Nice bubbles, feels good, relaxed, comfortable		
31b: Fake flowers near bubble bath	Daantje	- Those flowers aren't real, I don't know what this contributes - It does bring color though	Reality - Fake Assessment - Contributes nothing - Brings color Feeling - Incomprehension - Dislike	-
	Karin	- I didn't like the fake flowers - I would rather have real plants		
	Sam	- It would have been nice if the plants were real instead of fake		
34: Locker key	Bregje	- Fine	Reality	-

	Daantje	- It's good that I get a key - Should I walk around with this key all day? That's not very convenient.	- Receive a key - Have to walk around with it Assessment - Fine - Inconvenient Feeling - Incomprehension - Happy	
	Sam	- I was happy with this key		
36a: Bar in restaurant	Hans	- Nice conversation	Assessment - Nice conversation - Looks good - Tidy	-
	Daantje	- Looked good and tidy		
36b: Wall decoration behind bar	Daantje	- I like that they have smoothies	Reality - Have smoothies Feeling - Like	-
41: Lukewarm shower in central spa area	Karin	- This was lukewarm - I couldn't see it by the color on the knob	Reality - Lukewarm Assessment - Temperature indication unclear	-
42: Water hose in central spa area	Jan	- I find this hose delightful	Reality - Didn't get colder Assessment - Delightful	-
	Karin	- It was lukewarm - I thought that maybe I needed to keep it running for a while to become colder, but it didn't		
43: Mist shower in central spa area	Oukje	- This is also pleasant, then the first warm glow is gone	Reality - My first warm glow is gone Assessment - Pleasant	-
44: Drinking fountain in central spa area	Daantje	- Pleasant that it was there - It was good	Reality - Present - There is just one - Not a lot of water comes out Assessment - Pleasant - Good - Nice - Inconvenient - Alright	-
	Oukje	- There is just of those - It's a nice thing to drink from		
	Jan	- I find this very nice		
	Karin	- It doesn't drink very easily - You can't drink quickly		
	Sam	- It isn't convenient with a bottle		
	Aafke	- It was alright		
	Carlijn	- Not a lot is coming out		
45: TV screen in central spa area	Oukje	- It's a good thing that it's there	Reality - Present - Point out mobile phones not allowed - Said employee is leaving - Information not correct	-
	Jan	- I think the absence of mobile phones is a relief - I think it's good they point it out, all very positive		

	Hanneke	- I thought it was peculiar that it said an employee was leaving, that astonished me	- I watched the screen Assessment - Good - Very positive - Peculiar - Incorrect - Nice - Too obvious Feeling - Astonished - Disappointed	
	Karin	- The information isn't completely correct - I noticed I was watching the screen which disappointed me - I wish it wasn't hanging there, so much in view		
	Sam	- I didn't expect to read news items, but it was nice to look at		
46: Mist in central spa area	Oukje	- This is a pleasant thing to cool down	Reality - Cold - No view - Cooled me down Assessment - Pleasant - Cools me down nicely - Too bad Feeling - Brave	-
	Daphne	- That it was cold - Brave right? This is really something for me - I can barely handle it		
	Sam	- This was my favorite - That was really nice - Too bad that you're standing there without a view - It was very nice - It cools you down very nicely		
47: Wall decoration in central spa area	Bregje	- Nice and warm - Delightful	Assessment - Nice and warm - Delightful - Atmospheric - Nice - Funny - Don't understand Feeling - Cheerful - Like	-
	Oukje	- I like those sayings, they cheer me up		
	Hanneke	- It's nice to read		
	Hendrikje	- Nice, funny		
	Sam	- I didn't understand - Yes, they're nice words, but I don't feel all that much - I do like the wall itself with the clouds, that was atmospheric		
48a: Clock near bubble bath inside	Daantje	- It is convenient that there is clock there	Reality - Present - Works - Time to go home Assessment - Convenient - Not pressingly present - Should be more concealed - Nice Feeling - Disappointment	-
	Jan	- The clocks are present, without being pressingly present - There are enough clocks		
	Daphne	- It worked - It was time to go home		
	Hanneke	- We had to go home, but I still enjoyed myself - What a pity, I want to stay longer		
	Sam	- It was nice that there was a clock, but it would be nice to have no sense of time in the spa - They should conceal it more		

	Carlijn	- I think it's nice there is a clock - It's nice there is a clock when you want to do the aufguss		
48b: Clock near swimming pool	Daantje	- They're there, but are not overly present - I expected there to be clocks and there are	Reality - Present Assessment - Easy to see time from pool - Not overly present - Pure necessity	-
	Oukje	- When you're in the pool it's very easy to see the time		
	Hendrikje	- It's a pure necessity		
48d: Clock in garden	Karin	- I would rather have no sense of time in the spa, I feel a little rushed by it	Assessment - Rather have no sense of time Feeling - Rushed	-
49: Door spa area to restaurant	Daantje	- 'Relax area', I wouldn't have known that that was the restaurant	Reality - Says 'relax area' - Is the restaurant Assessment - I wouldn't have known	-
50: Button bubble bath inside	Hans	- The button worked	Reality - Worked - Present - I didn't see it at first - Bubbles stopped - Option to turn on or not Assessment - Good - Too short period - Too concealed - Don't understand - Inconvenient place	-
	Daantje	- I think it's good that it's there - I think it bubbles for a short period of time, that could have been longer - The button is concealed, I didn't see it at first - At first, I didn't understand when the bubbles stopped		
	Daphne	- Turn on bubbles		
	Sam	- Nice that you can determine whether you want bubbles or not - Maybe this isn't the most convenient place to put the button		
	Carlijn	- It worked		
51a: Music sauna	Bregje	- Nice	Reality - I could lie down - No other people - Wood is weathered - Quiet - Full - Wait for other people to go out Assessment - Nice	-
	Daantje	- I thought it was very pleasant - It was possible to lie down, because there were no other people, which was nice - I thought it was delightful - This was one of my favorites - It helped that it was just the two of us		

	Oukje	- When you're sitting in there and its quiet, it's very relaxing to hear the music - It looks a bit old, because the wood is weathered, but that's just how it is	- Pleasant - Looks old - Delightful - Favorite - This is one of my favorites - Busy Feeling - Relaxed	
	Jan	- This is a sauna where I always unwind, contemplate		
	Carlijn	- We wanted to go in, but it was full - I had to adjust - It's a bit busy in the sauna, so let's wait for people to go out		
51b: Scent in music sauna	Daantje	- I thought it was a citrus scent, which I liked - I thought about mosquitos - I thought it was nice - Nice and fresh and little bit fruity - I liked it a lot	Reality - Citrus scent Assessment - Nice - Fresh - Fruity - Good Feeling - Like	-
	Carlijn	- The scent was good		
51c: Color in music sauna	Hendrikje	- I don't think the colors worked properly - The lights weren't spectacular - The sign made me expect more, but it wasn't - There wasn't as much experience as I had expected	Assessment - Does not work properly - Not spectacular	-
51d: Temperature in music sauna	Bregje	- Temperature is dry	Reality - Dry Assessment - Good temperature - Nice and warm - Not very hot	-
	Daantje	- The temperature was good - I didn't feel like it was very hot		
	Daphne	- I had been nice and warm		
	Carlijn	- The temperature was good		
52a: Electronic sign aufguss sauna	Karin	- The tips turned out to be the same for every sauna - We had to wait a long time for the next page - It made me a little impatient - I did like it to have some new information	Reality - Tips same for every sauna - Wait for next page - Showed temperature - Showed humidity Assessment - Not very professional - Not very clear - Nice - Transitions not fluid enough - Simplistic slide show - Display doesn't work - Like new information Feeling	-
	Sam	- I thought it was nice to know the temperature and humidity - Either the display doesn't work, or the slide show is a bit simplistic - It could be a bit more professional, a more fluid transition - It could be clearer		

52b: Electronic sign spices sauna	Karin	- What a bad presentation transitions - I thought there was a malfunction - It took a long time for the next page to appear - The information is interesting	- Impatient Reality - Took a long for next page to appear Assessment - Bad presentation transitions - Interesting information - Transitions not fluid enough - Simplistic slide show - Display doesn't work - Unclear	-
	Sam	- I thought it was nice to know the temperature and humidity - Either the display doesn't work, or the slide show is a bit simplistic - It could be a bit more professional, a more fluid transition - It could be clearer		
52c: Electronic sign rose sauna	Karin	- The tips turned out to be the same for every sauna - We had to wait a long time for the next page - It made me a little impatient - I did like it to have some new information	Reality - Tips same for every sauna - Wait for next page - Showed temperature - Showed humidity Assessment - Not very professional - Not very clear - Nice - Transitions not fluid enough - Simplistic slide show - Display doesn't work - Like new information	-
	Sam	- I expected I could derive from the information which sauna I would go to, what I would like which was the case - It was clear, and every sign had the same information so that it was easy to compare	Feeling - Impatient	
52d: Electronic sign infrared sauna	Sam	- I expected I could derive from the information which sauna I would go to, what I would like which was the case - It was clear, and every sign had the same information so that it was easy to compare	Reality - Tips same for every sauna - Wait for next page - Showed temperature - Showed humidity Assessment - Not very professional - Not very clear - Nice - Transitions not fluid enough - Simplistic slide show - Display doesn't work - Like new information	-
	Karin	- The tips turned out to be the same for every sauna - We had to wait a long time for the next page - It made me a little impatient - I did like it to have some new information	Feeling - Impatient	
52e: Electronic sign music sauna	Bregje	- What's the deal here? - I don't get it - I didn't grasp it when I read it	Reality - Tips same for every sauna - Wait for next page	-
	Karin	- The tips turned out to be the same for every sauna	- Showed temperature - Showed humidity	

		- We had to wait a long time for the next page - It made me a little impatient - I did like it to have some new information	- Could derive from information which sauna to go to Assessment - Not very professional - Not very clear - Nice - Transitions not fluid enough - Simplistic slide show - Display doesn't work - Like new information - Easy to compare - I don't understand Feeling - Impatient	
	Hendrikje	- I didn't understand it		
	Sam	- I expected I could derive from the information which sauna I would go to, what I would like which was the case - It was clear, and every sign had the same information so that it was easy to compare		
52f: Electronic sign silence sauna	Karin	- We wanted to read the information about the silence sauna, but it didn't work, which was a pity	Reality - Didn't work Assessment - Pity	-
53c: Hour glass in infrared sauna	Daantje	- It was very pleasant	Assessment - Very pleasant	-
53e: Hour glass in silence sauna	Karin	- Very convenient that they are there	Reality - Present Assessment - Convenient - Nice - Funny	-
	Sam	- It was funny to see - That was really nice		
54: Thermometer in rose sauna	Karin	- Nice that we could consult it	Reality - Shows temperature - Shows humidity Assessment - Nice	-
	Sam	- It's nice to be able to see the temperature and the humidity		
55: Ice cubes	Daantje	- I liked that there was ice and you could use it - I thought it was nice and pleasant - I thought it was nice that I had ice on my head, it cooled me down	Reality - Present - Able to use - There is no sign - Not able to put ice in bottle - Not a lot falling out - Cooled me down Assessment - Nice - Pleasant - Nice and cold - Probably drinking water - Fine Feeling - Like	-
	Oukje	- Pleasant		
	Karin	- There is no sign, so it is probably drinking water - Not a lot of ice cubes were falling out - Nice and cold		
	Sam	- I wanted to put ice in my bottle, but I didn't succeed		
	Aafke	- Everything was fine		
57: Shower at sun shower	Oukje	- Afterwards I go in the cold bath also, because I'm still not cold enough	Assessment - I'm not cold enough	-

58: Sun shower	Aafke	- I thought it was outdated - Do they still do this? - This isn't healthy - This doesn't fit in with the healthy idea of the spa	Reality - Still do this Assessment - Outdated - Doesn't fit with healthy spa idea - Unhealthy	-
59: Cold shower in central spa area	Jan	- Nice shower	Reality - I'm cooling down Assessment - Nice - Really cold Feeling - Like	-
	Karin	- I liked this one - Nice, finally I'm cooling down		
	Sam	- It was very nice that it was really cold		
60: Cold shower with big shower head in central spa area	Jan	- It's always a real victory to step under this shower	Reality - Big shower head - Like rain - I was able to cool down Assessment - Nice Feeling - Victorious - Lovely	-
	Karin	- Nice, such a big head		
	Sam	- It felt like I was standing in the rain, which was nice		
	Carlijn	- Lovely - I was able to cool down		
61a: Big terrace	Aafke	- I think that is a good thing	Assessment - Good thing	-
61b: Outside	Daphne	- The weather was nice, so cooling down didn't go so well	Reality - Nice weather - Unable to cool down Assessment - Didn't go so well	-
61c: Garden	Jan	- Tidy terraces kept clean - I really liked walking around	Reality - Privacy - Quiet - Naked on terrace where people eat - Impossible to walk around garden - Found a quiet and private spot Assessment - Tidy - Clean - Tricky routes Feeling - Like - Uncomfortable - Pity	
	Karin	- In the back of the garden [lay somewhere with privacy and quiet] was possible - It was a bit tricky to walk around the garden - We felt uncomfortable because we were naked on the terrace where people were eating - We didn't know if it was okay to be naked there		
	Sam	- It wasn't really possible to walk around the garden, which was a pity - It is a nice garden		
62a: Spices sauna	Bregje	- Nice warm-up - Delightful start	Reality - Warm-up	-

	Daantje	- I didn't know what to think of this sauna - There were only three of us, which was nice	- Only three people Assessment - Nice - Delightful - Nice temperature - Pleasant - Sits okay - Fine Feeling - Like	
	Oukje	- Warm up the rest of my body after the foot bath, which feels pleasant - I like this sauna to start off with - I don't like lying down - It sits ok, that's nice		
	Jan	- I find this one special - I really unwind here - This one is my favorite		
	Hendrikje	- It was nice - It was fine		
	Karin	- I thought it would be a sauna with a nice temperature to start with, which it was - It was difficult to relax		
	Aafke	- I didn't notice anything different		
62b: Sounds in spices sauna	Karin	- The sounds coming from people in the foot bath and bubble bath made it difficult to relax	Reality - Sounds coming from other people Assessment - Difficult to relax - Noisy	-
	Sam	- I noticed the sounds coming from the showers and closing doors		
62c: Scent in spices sauna	Daantje	- It didn't smell any different than any other sauna, which disappointed me	Reality - Didn't smell different other saunas Assessment - Smells nice - Subtle scent Feeling - Disappointed - Enjoy	-
	Jan	- A real subtle scent that I enjoy		
	Karin	- It smelled nice		
62d: Benches in spices sauna	Daantje	- I find the benches to lie on are very narrow - I don't know if you're supposed to lie here - The benches are too narrow to lie on - I thought it was a little confusing	Reality - Too narrow to lie on Assessment - Uncomfortable Feeling - Confused	-
	Karin	- The middle bench was a bit narrow		
	Sam	- The middle bench was too narrow to lie on, that wasn't very comfortable		
62e: Light in spices sauna	Karin	- I liked the light	Reality - Bit dark Feeling - Like	-
	Sam	- I liked that it was a bit dark		
62f: Temperature in spices sauna	Karin	- It was warm, which was nice	Reality	-

	Sam	- The temperature was fine	- Warm Assessment - Nice - Fine	
63a: Aufguss sauna	Bregje	- I thought it was 6 'o clock, but it has already started - I didn't read the schedule correctly	Reality - Aufguss already started - They wave their towel - Get warm Assessment - Crowded - Good - Pleasant - Nice Feeling - Relaxed	-
	Daantje	- It was pretty full - It went well		
	Oukje	- I find it very pleasant to be in the aufguss when they wave their towel - This is delightful - I think it's a tall order for the person that has to do it, they must be very hot - You sit there very relaxed		
	Jan	- It is always very nice to get very warm - I think that's really nice		
	Hendrikje	- It has already started, we didn't read the schedule correctly		
	Aafke	- That was good, it was very hot		
63b: Light in aufguss sauna	Karin	- It wasn't very convenient that it was dark inside when I wanted to look in - It was nice that it was dark inside during the aufguss	Reality - Dark inside Assessment - Darkness inconvenient outside - Darkness nice inside	-
63d: Music during aufguss in sauna	Daantje	- Because of the music I was able to stay longer in the sauna - I experienced it as very pleasant - I thought it was very pleasant that there was music	Reality - Helped me stay in longer Assessment - Pleasant - Spoke to me - Prefer classical music - Soothing - Weird music style	-
	Oukje	- The music is very soothing - The music spoke to me, but I prefer classical music		
	Karin	- I thought the music style was a bit weird		
63e: Scents during aufguss in sauna	Oukje	- Delightful, nice scents - Two scents were nice, but the third one was very strong and hot, the menthol	Assessment - Delightful - Nice scents - Hot - Strong	-
	Jan	- Nice scents		
	Sam	- There was a nice scent - Maracuja, that was very nice		
63f: Temperature during aufguss in sauna	Daantje	- It was very hot - I got too hot for me	Reality - Left after two rounds	-

		- I left after two rounds because it got too hot for me, gladly I could leave	Assessment - Hot - Too hot Feeling - Glad that I could leave	
	Oukje	- The menthol scent made it feel hot		
64: Music in music sauna	Daantje	- Very nice with the music - The music was calm - It was delightful - It felt relaxing - It was even more relaxing than I had expected - I think the music contributed to feeling relaxed - Because of the music I was able to stay longer in the sauna - I experienced it as very pleasant	Reality - Classical music - Helped me stay longer in sauna - In the background Assessment - Very nice - Not too present - Calm - Delightful - Pleased - Wonderful Feeling - Nice - Relaxed	-
	Oukje	- It's always classical music, which I prefer		
	Jan	- Wonderful music that matches my feeling of a spa visit - Not too present, but in the background		
	Hendrikje	- The music was very pleasant		
	Carlijn	- Nice - Relaxed - Normally this isn't my music style, but it's nice		
65a: Rose sauna	Oukje	- You don't get too hot or too cold - It isn't too hot - It's relaxing	Reality - Empty - A bit dark Assessment - Right temperature - Delighted - Very hot - Too hot - Emptiness is advantage - Smothery - Darkness is nice Feeling - Relaxed	-
	Jan	- A delightful warm-up to get started - Experience it as a little too hot - My expectations were met		
	Hanneke	- It is very hot		
	Karin	- It was empty which was an advantage - And it's a bit dark, which is nice		
	Carlijn	- I always think this one is a bit smothery		
65b: Scent in rose sauna	Oukje	- Nice scent	Reality - Strong first but disappears Assessment - Nice	-
	Daphne	- It smelled nice		
	Karin	- The rose sauna smells nice		

	Sam	- When I walked in the scent was strong - When you sit for a while you don't smell it anymore, which was a pity - When I didn't smell the scent anymore the sauna wasn't any different from the others, which was a pity	- Disappointed - Fine	
	Aafke	- The scent was fine		
67: Big foot bath	Carlijn	- I thought it was hot	Assessment - Hot	-
68a: Infrared sauna	Daantje	- The cabin is pretty big - I thought it was very nice - I had a good sweat in there - I didn't expect it to be this warm - It was warmer, and I sweat more than I had expected - I would have gone in again, but I read on the sign to only go once a day. They should have put this on the inside	Reality - Advice is once a day - Can't sit in front of lights Assessment - Big - Very nice - Good sweat - Warmer than expected - Miss indication inside - Insufficient infrared light - Lights get hot	-
	Oukje	- I like that one - But the two slanted lights, they don't do a lot, you can't sit in front of them - I think you don't have a lot of infrared - But the ones behind your legs, they get hot		
68b: Back rests in infrared sauna	Daantje	- They only have two of these seats, which I think is too little - I think they could have four of these seats	Reality - There are two Assessment - Not enough - Comfortable - Good addition	-
	Oukje	- The back rests are recommended, I like those, they are very comfortable, it's a good addition		
71: Sign steam room	Sam	- I liked that they gave an advice - It said 10 minutes a time, that is nice	Reality - Give advice Assessment - Nice	-
72a: Steam room	Hans	- Nice and healthy - Have a good sweat - To rinse down your whole body - The steam room met my expectations	Assessment - Met expectations - Nice and healthy - Good sweat - Nice - Spacious - Nice and warm - Nice and wet - Quiet	
	Daantje	- That it would be very hot and very muggy, but it wasn't - I thought it was nicer than the spices sauna - It was a nice last sauna		

		- It wasn't as muggy as I had expected - I thought it was a nice space, pretty big, which was nice	- Relaxed - Fine - Bad sight	
	Oukje	- Nice and warm - Nice and wet - It does something to me - It's quiet in there - You have the time to really sit there and relax		
	Daphne	- That is was fine		
	Hanneke	- It is a nice sauna, just fine - It was dark, so it's hard to see		
	Karin	- It wasn't as bad as I had expected		
	Sam	- The steam room was very nice - I like the steam room because it is wet, and the temperature isn't that high		
72b: Benches in steam room	Karin	- The benches were dirty - I can't get it clean	Reality - Dirty - Impossible to clean	-
72c: Shower in steam room	Daantje	- It was too hot - Really hot - I had to stop because the water was too hot	Reality - Can wash off afterwards - Could wash benches	-
	Oukje	- It's nice to be able to wash off afterwards	Assessment - Hot - Nice	
	Sam	- We could wash the benches with the hose which was nice	Response - Had to stop	
72d: Temperature in steam room	Daantje	- 50 degrees, that's why it was so pleasant - You could feel it getting warmer, it went up and down	Reality - 50 degrees - Temperature went up and down - Wet	-
	Hendrikje	- The temperature was nice	Assessment - Pleased - Nice	
	Karin	- The temperature was rising while we were in there, which was very nice, and it surprised me	Feeling - Surprised - Like	
	Sam	- I like the steam room because it is wet, and the temperature isn't that high		
72e: Exfoliating bark in steam room	Hanneke	- I don't like to scrub - I thought it was peculiar - I don't like it, it's not my thing	Assessment - Peculiar Feeling - Dislike	-
72f: Scent in steam room	Oukje	- The scent that's in there, I think it's nice	Reality - Didn't notice it	-
	Hendrikje	- The scent was nice	Assessment	

	Sam	- I didn't notice the particular scent	- Nice	
	Aafke	- The steam room smelled fresh this time, which is nice	- Fresh	
72g: Sound in steam room	Oukje	- The sound in there, that's loud. Especially the jet that you hear - Its sounds very hollow	Reality - Hear the jet Assessment - Loud	-
74a: Mattresses	Bregje	- They are delightful	Reality - Employee put back in case - They are not cleaned Assessment - Delightful - Awesome - Soft - More hygienic - Comfortable - Easy to carry - Easy to find - Fine	-
	Daantje	- They are soft, and it is a bit more hygienic which is nice - I didn't think they were cleaned, because I saw an employee putting them back in the case - It's just used to make it softer		
	Jan	- And as a bonus, the mattresses that make it even more comfortable		
	Hendrikje	- I think that's awesome		
	Karin	- It makes lying down a lot more comfortable		
	Sam	- They are comfortable - They are easy to take with you and it was clear where to find them		
	Aafke	- The mattresses were fine		
75: Sign about mattresses	Bregje	- That's normal - Naturally, we can put them back - No problem	Assessment - Normal - No problem - Clear - Good Feeling - Confused Response - Intention to put back mattress	-
	Karin	- It confused me - Do I need to put them back after every use or at the end of my visit?		
	Sam	- It was clear - I need to put back my mattress later		
	Carlijn	- I think that's a good thing, everybody should do it		
76a: Swimming pool	Bregje	- My skin didn't tingle - I always think it's delightful	Reality - Skin doesn't tingle - No deeper part - I cooled down - Empty - People on chairs around pool Assessment - Delightful - Lovely - Size is alright - Clean - Amazing	-
	Daantje	- I did expect that there would be a deeper part, but there wasn't		
	Oukje	- It's lovely to swim relaxing laps in the swimming pool - I don't think it's abnormally small, the size is alright - I thought the swimming pool was clean		
	Jan	- Delightful - Amazingly nice		

	Hendrikje	- Delightful	- Narrow - Watched - Not enough privacy - Nice to have physical exercise - Nice Feeling - Relaxed - Lucky	
	Karin	- It was delightful - I hoped the pool would be empty, because the swimming pool is a bit narrow - Luckily, there were no people in the pool - I felt a little bit watched in the pool by the people on chairs around it - I felt like everybody could see and hear everything, so not a lot of privacy - I liked to swim laps, have a bit of physical exercise - I had cooled down nicely - The temperature of the pool was just right		
	Aafke	- It was good, it met my expectations		
	Carlijn	- It's always nice		
76b: Temperature of swimming pool	Hans	- It was good - Perfect temperature	Assessment - Good - Perfect - Bit cold - Nice	-
	Sam	- The water was bit colder than I expected, but that was nice		
76c: Chairs next to swimming pool	Sam	- The chairs are too close to the swimming pool, which made me feel watched	Reality - Chairs around swimming pool Assessment - Too close to pool Feeling - Watched	-
77a: Cold shower outside	Karin	- At first it was lukewarm, but it got colder and colder, which was really nice - It's always a nice jet as well - What a nice relief after a warm sauna - I like to cool down under the shower	Reality - Got colder - Can turn it off Assessment - Nice - Relieved - Like - Good that it saves water	
	Sam	- It was ice cold, which I liked - I thought it's good that you can turn it off, it saves water		
77b: Button cold shower outside	Karin	- I found out you can turn it off yourself, which I think is a very good thing to save water	Reality - Can turn it off Assessment - Good that it saves water	-
78: Button bubble bath outside	Hans	- It works	Reality - Works	-

79b: Sign 1.40m swimming pool	Oukje	- You can't dive here, but there's always people who still do - It is indicated clearly	Reality - People still dive Assessment - Clear	-
	Carlijn	- Who would dive here?		
80: Bubble bath outside	Hans	- Fine	Reality - Other people in bath - Lower benches Assessment - Fine - Nice - Noisy - Delightful - Fierce bubbles - Uncomfortable - Don't understand - Nice massage Feeling - Like - Unrelaxed Response - Go to bubble bath inside	-
	Jan	- I find the bubbles very nice		
	Daphne	- That it was nice		
	Hanneke	- I like it - The bubbles give a lot of noise - It's a delightful bath		
	Karin	- The bubbles make a lot of noise - I don't think it's very comfortable - I don't understand the lower benches in the bubble bath - We didn't like it, so went to the bubble bath inside		
	Sam	- These bubbles were very fierce which made relaxing difficult - It was nice that it massaged my back		
	Carlijn	- Wanted to go in, but there were other people in there - Let's go in the bubble bath inside		
83a: Holder for buzzer	Aafke	- There was no buzzer, we missed it	Reality - Not present Assessment - Missed it	-
83b: Buzzer outside	Hendrikje	- That is very luxurious - To get pampered - It is neat and well-cared for	Assessment - Luxurious - Neat - Well-cared for Feeling - Pampered -	-
84: Sun bed in back yard	Bregje	- They are delightful	Reality - Mattresses on the beds - No part shade, part sun - Different kinds on one terrace - Unable to adjust while sitting on it - Can choose your own Assessment - Delighted - Nice amount - Unclear if occupied - Bad there was a broken chair	-
	Daantje	- I think there was a nice amount of beds - I didn't know whether people were using the beds or not, since there were mattresses on them - They should think of something to make clear if the beds are occupied or not - I thought it was bad that there was a broken chair		

		- I couldn't be part in the shade and part in the sun	- Comfortable - Awesome - Lovely - Tricky - Hard to adjust - Nice that they are adjustable - Messy Feeling - Like - Disappointed - Annoyed	
	Jan	- Comfortable chairs		
	Hendrikje	- I think that's awesome - Lovely, comfortable chairs - I like it a lot that you can choose your own bed in the garden		
	Karin	- The beds are a bit tricky sometimes - They are comfortable - They are hard to adjust - You can't put it upright or down while you're sitting on them, that's a pity		
	Sam	- They were adjustable which was nice - Fine chair - Nice and comfortable		
	Aafke	- I thought, why don't you put the same chairs on one terrace, that would look nicer - We were comfortable		
	Carlijn	- That was fine - I need to get off the chair to adjust it, a bit annoying		
86a: Stairs in steam room	Hanneke	- Hard to go inside - Slippery	Reality - Placed rubber bands Assessment - Inconvenient - Slippery - Nice rubber bands - Safer - Unattractive - Fine	-
	Hendrikje	- Very nice that they placed the rubber bands		
	Karin	- It's a good thing that it was made safer - It isn't very attractive, but well		
	Sam	- The stairs are just fine		
86b: Handles in steam room	Bregje	- It's fine - They take measures to take care of older people	Reality - They take measures for old people Assessment - Fine - Neat - Safe	-
	Hendrikje	- Very neat and safe		
86c: Shower head in steam room	Karin	- It makes so much noise - This is too loud	Assessment - Noisy - Too loud	-
87a: Fire extinguisher	Oukje	- You feel, with the fire extinguisher and the fire hose, there is safety	Reality - Present - Safety	-
87b: Fire hose	Oukje	- You feel, with the fire extinguisher and the fire hose, there is safety	Reality - Present - Safety	-

89a: Silence sauna	Karin	- In the sauna, it felt as if something wasn't right - I would have liked it better if it was dark - There was something on the floor so that my feet didn't hurt, very nice	Reality - Separate from other saunas - Something on the floor - Feet didn't hurt from floor - Light - Able to look outside	-
	Sam	- I liked that it was separate from the other saunas, it made it seem more exclusive - In a silence sauna, you expect to have nothing, but it was too light for that - It was nice to be able to look outside, but it would be more fitting for another sauna	Assessment - Not right - Too much light - Very nice my feet don't hurt - Nice that it is separate - Exclusive - Nice to look outside	
90b: Hooks near silence and steam sauna	Daantje	- That was alright	Assessment - Alright	-
90c: Glasses rack near silence and steam sauna	Daantje	- That was alright	Reality - Can put away glasses	-
	Oukje	- You can neatly put away your glasses	Assessment - Alright - Neat	
91: Toilet paper	Bregje	- Was alright	Reality - Present - Roll was empty	-
	Daantje	- There was toilet paper which I find very important - I don't like the design	Assessment - Alright - Fine	
	Karin	- I was happy to find a new toilet paper roll when the first one was empty	Feeling - Dislike design - Happy	
	Sam	- There was enough, and it did what it had to do		
	Carlijn	- Fine		
92: Promotions sign in bathroom	Daantje	- When you're sitting on the toilet you can read this well - I think it is smart to show people of other possibilities what to do, like massages and treatments - I couldn't find anything about prices, so never mind - I would have wanted prices, so that it was clear, but there weren't - The prices weren't clear	Reality - Possible to read while on toilet - Shows massages and treatments - No prices mentioned - No new promotions Assessment - Convenient - Smart - Not enough information - Prices unclear - Not that good - Interesting - Unsurprising	-
	Karin	- This time, I didn't want to do any of it - They weren't that good - There were no new and surprising promotions - I was a bit disappointed because I wasn't surprised or persuaded	Feeling - Disappointed - Unpersuaded	

	Sam	- It was interesting	Response - Intention to discuss with friend - Never mind	
	Carlijn	- I expected the sign would be there with promotions on it and it was - I thought it was interesting - I'm going to discuss this with my friend		
94: Tea display on bar	Daantje	- They didn't have chai tea, which was a pity - It is awesome that they have loose leaf tea - They offer a lot of different teas which was pleasant	Reality - No chai tea - Loose leaf tea Assessment - Awesome - Pleasant - Surprising - A pity	-
	Aafke	- Surprising		
97a: Head rest in spices sauna	Karin	- I expected there to be head rests and there were	Reality - Present - Not enough Assessment - Nice - A pity - Questionable hygiene Feeling - Glad	-
	Sam	- That was nice - I was wondering how hygienic this is - I was glad about these		
	Aafke	- There weren't enough, which was a pity - We missed them		
97c: Head rest in music sauna	Daantje	- I didn't expect this - Kudos - This surprised me - These are very comfortable - Only, if you're talking about hygiene	Reality - Two head rests Assessment - Comfortable - Questionable hygiene - A pity Feeling - Surprised	-
	Carlijn	- It's a pity that there are only two - They are nice		
101: Receipt	Oukje	- It was all correct and it was good	Reality - Correct Assessment - Good - Clear - Decent - Very pricey - Normal price - Not that bad Feeling - Relieved	-
	Jan	- Always clear and decent		
	Daphne	- It was correct		
	Hanneke	- It's very pricey		
	Hendrikje	- It was correct		
	Karin	- It wasn't that bad - I was relieved		
	Aafke	- The receipt was correct		
	Carlijn	- The price seemed pretty normal to me - The bill was correct		
102a: Cold plunge bath	Daantje	- I don't like walking in	Reality	-

		- With 1.40m, I can't jump in, which I thought was a pity - It was 1.40m which disappointed me - The bath was delightful	- Unable to jump in - 1.40m deep Assessment - Dislike walking in - Delightful - Bit warm - Not cold enough - Clean Feeling - Disappointed	
	Oukje	- It's a bit warm, but otherwise I think it's delightful		
	Jan	- It didn't feel like the cold bath		
	Hendrikje	- It was delightful		
	Carlijn	- It was clean		
102b: Temperature of cold bath	Bregje	- It wasn't very cold - It was nice and cold	Reality - Cools me down - Doesn't cool me down enough Assessment - Not very cold - Nice and cold - Too cold to walk in - Too warm - Lukewarm - Cold at first - Not ice cold - Just cold enough - Good thing Feeling - Disappointed - Like	-
	Daantje	- It felt cold when I walked in, but when I was in it wasn't that cold - It was just cold enough after coming out of a sauna - It cools me down - It was too cold to walk in gradually		
	Oukje	- I think it's too warm		
	Jan	- It could have been colder		
	Karin	- At first it is cold, but once you're in it's lukewarm - I didn't feel like my core temperature was down - If it's up to me, it would be colder		
	Sam	- It wasn't ice cold which disappointed me - I couldn't cool down enough		
	Aafke	- I thought it would be colder, but it wasn't that bad, that was a good thing		
	Carlijn	- I liked it this time		
102c: Jet in cold bath	Daantje	- That was super nice - I couldn't stand there that it went over my back, which was a pity - It was very relaxing and nice for your back - It's hard to use	Reality - Can't get jet over my back Assessment - Super nice - Nice for my back - Doesn't massage enough - Hard to use - A pity - Nice Feeling - Relaxed	-
	Oukje	- I like the jet a lot, but it should massage me a little bit more		
	Karin	- The jet is nice		
104a: Terrace in front of steam room	Jan	- Such a pity, those weeds	Reality - Weeds - Nice weather	-
	Carlijn	- That's nice when the weather is nice		

			Assessment - A pity - Nice	
104b: Bench outside steam room	Oukje	- Is comfortable - Is under the roof, in the shade which is nice - I always go and sit there on the bench, I like it - I like to sit there and let everything wash over me	Reality - Under roof - In shade Assessment - Comfortable - Nice - Like	-
104c: Foot stools outside steam room	Oukje	- Is comfortable	Assessment - Comfortable	-
106a: Terrace near restaurant	Bregje	- Delightful	Reality - Can sit dry - Near fire place - Sun is shining - Can sit in shade - There are options - Can sit at table Assessment - Delightful - Nice - Alright - Good - Neat - Very comfortable - Enough space - Enough choice Feeling - Glad	-
	Oukje	- It's a nice terrace, you can sit dry and with a fire place, I think there something to be said for this		
	Daphne	- It was alright		
	Hanneke	- It was good - I could sit while the sun was shining, which was nice		
	Hendrikje	- Neat - Nice that I can sit in the shade - Very comfortable		
	Karin	- I wanted to sit in the shade and my company wanted to be in the shadow, which was possible, so we were glad - There was enough space and choice - It was comfortable		
	Sam	- My expectations were met - It was nice that it was possible to sit in the sun or in the shade - It was nice to have options - I wanted to sit at a table which was possible, so that was nice		
106c: Grape vines	Oukje	- It's already beautiful	Assessment - Beautiful - Very beautiful	-
	Carlijn	- I thought that was very beautiful		
109: Hand dryer in bathroom	Daantje	- I didn't use it, because I could see that it wouldn't work - I don't have the patience, this will take me too long - This isn't a convincing hand dryer that I want to use	Reality - It won't work Assessment - Takes too long - Not convincing - Does not work Feeling - Impatient	-
111: Employee via WhatsApp	Karin	- I was surprised by the nice and appropriate reply	Reality - Reply	-

		- I was happy we would be welcome - I was looking forward to the visit	- We were welcome Assessment - Appropriate Feeling - Surprised - Happy - Looking forward to	
112a: Employee at desk	Hans	- They are friendly - They recognize me	Reality - Recognize me - Didn't ask questions - No explanation - Don't tell about loyalty cards - Gave me information I asked for - Possible to get key downstairs locker - Took the time - Ask to check bill - Stable team - Took a bit long with starting up the phone - Never seem to recognize me - Talked to us very informally - Renovation was pointed to Assessment - Friendly - Good - Pleasant - Not enough attention - Nice - Relaxed in his manners - Comfortable - Check out took long - Not enough initiative to provide information - Decent - Clear - Nice chat - Not bad - Patient - Inviting - Hospitality as it was meant - Luckily a stable team - Not over the top - Involved - Well-handled - Well - Warm welcome - Very pleasant - Warm welcome	-
	Bregje	- Good contact - Pleasant that they have stable team - Pleasant to be recognized		
	Daantje	- They didn't ask me questions - They didn't explain about programs - He could have given more attention to me, since I'm new there - I was disappointed that he didn't give me more explanation about how it goes - He was relaxed in his manners, which I thought was nice - He didn't make me feel uncomfortable about being naked around him - I didn't get any explanation about the locker key - He assumed [names] would explain everything to me - He could have explained me about how it works with the key - Checking out took a long time, well not super long - They don't tell you about the fact that they have loyalty cards which is a missed chance, I don't think it's right - You need to ask too much to get the information you want - That was very decent, that they asked me to check the bill		
	Oukje	- She was clear - They gave me the information I asked her about - She was friendly - I had a good feeling about her - I asked her if I could get a key for a downstairs locker and it was possible - She's a friendly girl - Have a nice chat		

		- She wasn't bad, she took the time and had patience - She did her job well	- A pity - Understanding of things - Amicable - Fine - Wasn't inappropriate - Open - Spontaneous - Quickly - Positive - Pleasantly surprised - Customer-friendly - Good Feeling - Disappointed - Good feeling - Happy - Satisfied - Feel at home - Surprised	
	Jan	- Very inviting, because of the people operating the front desk - I feel very happy when I'm welcomed like this - They are trained according to the Anholts principal, hospitality as it was meant, that's how I experience it - Luckily, they don't have a lot of changes in personnel - You are recognized as a customer, without it being over the top - She apologized 30 times, which wasn't necessary at all, but it shows how involved they are - Very well handled		
	Daphne	- I considered it to go well - I was satisfied - Paying went well		
	Hanneke	- The expectation I had was met - No surprises - I was surprised because the lockers were moved		
	Hendrikje	- Warm welcome - Very pleasant - Nice chat - I feel at home		
	Karin	- She looked us up in the computer, which went fine - Startup phone, which didn't go so quickly - It was a pity that it took a bit long with starting up the phone - I was positively surprised about the provision of information - They never seem to recognize me, which is a pity. It would make the contact more personal		
	Sam	- She was friendly, it was fine - It was nice that she told us about the coins - The communication was good - I expected to be attended to in a friendly manner and with an understanding of things, which was the case		

		- There was a clear explanation - The contact was pleasant - The contact was amicable - She talked to us very informally, which was fine, it wasn't inappropriate		
	Aafke	- The contact was open and spontaneous - I was tended to quickly, that was positive, and I was pleasantly surprised - The renovation was pointed to correctly - Paying went alright, customer-friendly		
	Carlijn	- They are always friendly - The contact was good		
112b: Employee at bar	Daphne	- It went just fine - He gave me the tree bark peeling	Reality - Gave the peeling - Didn't notice us Assessment - Fine - Sympathetic Feeling - Doubtful - Not feeling confident	-
	Karin	- I had my doubts if it would be okay - I didn't have a feeling of confidence		
	Sam	- It was sympathetic		
	Carlijn	- She didn't notice us		
112c: Employee in restaurant	Daantje	- They didn't tell me to sit wherever I wanted and where to find the menus, but they should have - The contact with employee went well - They were patient, I didn't feel rushed - The food came out at once, which was good - We were treated correctly - I asked for an adjustment and that went well	Reality - Didn't give instructions - The food came at once - Made mistake - Didn't offer apologies Assessment - Contact went well - Patient - Good - Treated correctly - Adjustment went well - Took order well - Mistake wasn't good - Inconsistent - Customer is king - Order in a normal manner - Nice - Fine Feeling - Didn't feel rushed	-
	Oukje	- She took my order well - The mistake with [name] wasn't good, that wasn't a closed case, they should have offered their apologies. That wasn't very consistent		
	Jan	- The customer is king		
	Daphne	- It was the case that I could order a drink in a normal manner		
	Hanneke	- Nice employee - Fine		
	Carlijn	- The contact with the employee was good		

112d: Employee aufguss	Daantje	- They could have announced what they were going to do related to scents - He took the time which was very nice - It was good contact	Reality - Didn't announce scents - Took the time - Filled bottle with ice cubes - Didn't get fruit - Hit ceiling with towel Assessment - Good contact - Very good warm-up plan - Informed - Nice - Noisy - Very nice - Spontaneous - Helpful - Not skillful - Sympathetic - Good service - Pleasant Feeling - Disappointed - Surprised	-
	Jan	- Jan Koel always has very good warm-up plan, not all at once but a build-up		
	Karin	- Nice that they informed us - Jan made a lot of noise, because he kept hitting the ceiling with his towel - I expected that they would give out fruit, because I knew that from previous times, but they didn't - He could fill my bottle with ice cubes, which was very nice, a pleasant surprise - Nice, spontaneous and helpful		
	Sam	- I hoped for somebody that would wave their towel would be skillful but that disappointed me - Femke and Jan weren't very skillful, that was a pity - It was sympathetic that Jan offered to fill my bottle - Feeling of good service - I was pleasantly surprised		
112e: Employee in garden	Jan	- With a great sense of hospitality - I feel at home - I only feel praise for the personnel - The contact was very pleasant	Assessment - Great sense of hospitality - Pleasant Feeling - Praise - Feel at home	-
112f: Employee in steam room	Daphne	- Quick and friendly	Reality - They didn't bring peeling Assessment - Quick - Friendly - Not what I hoped - Like peeling better - Okay Feeling - Pampered	-
	Hendrikje	- Such pampering - I expected that they would bring a peeling, but I didn't read the schedule correctly - I liked the peeling better - It was okay, but it wasn't what I had hoped		
113: Anholts website	Daantje	- I found it and it was clear so that was nice	Reality - Found it Assessment - Clear - Nice	-
	Jan	- Perfect - I always find it very inviting		

			- Perfect - Very inviting	
114: Groupon application	Karin	- That worked just fine	Assessment - Worked fine	-
115: Employee phone	Aafke	- I was spoken to appropriately and they are also customer-friendly when it concerns promotions	Assessment - Appropriate - Customer-friendly	-
118: Anholts promotion e-mail	Karin	- The Groupon I wanted was sold out - I was happy I succeeded in buying a Groupon	Reality - Succeeded in buying Groupon - Sold-out Feeling - Happy	-
120a: Other guest in bubble bath	Aafke	- Guests massaging each other in bubble bath - I don't think massaging each other is allowed	Reality - Massaging each other - Massaging is not allowed	-
120b: Other guest aufguss	Sam	- Someone sat in front of me, so the waving of the towel didn't get to me, which was a pity	Reality - Waving didn't get to me - Someone sat in front of me Assessment - A pity	-
120c: Other guest at reception	Carlijn	- We had to wait for a German guest at reception - It wasn't bothersome, I was relaxed	Reality - Wait for Assessment - Not bothersome - Relaxed	-
120d: Other guest in sauna	Carlijn	- It's a bit busy in the sauna, so let's wait for people to go out	Assessment - Busy Response - Wait for people to exit	-
120e: Other guest at bar	Hans	- Nice conversation	Assessment - Nice conversation	-
120h: Other guest in steam room	Daantje	- Talking in the sauna helped me to feel relaxed	Reality - Other people talking - Talking to others Assessment - Very loud - Hollow Feeling - Relaxed	-
	Oukje	- It's very loud and sounds very hollow when other people are talking to each other		
120j: Sofas upstairs	Carlijn	- Nice, comfortable	Assessment - Nice - Comfortable	-
120k: Music in upstairs relax area	Hans	- Nice - Music style is too soft - Music choice does not have my preference	Assessment - Nice - Too soft music style - Not my preference	-

134: Products on bar	Oukje	- You can buy it and they promote it, which I don't think is a bad thing - If you see it, it does more than when they tell you	Reality - Able to buy - They promote products Assessment - Not a bad thing	-
135: Art in restaurant	Daantje	- It didn't really speak to me - It didn't impress me - I think it's a very nice idea - Really nice that they are local talents	Reality - Art of local talents Assessment - Doesn't speak to me - Unimpressed - Nice idea	-
139: Inside bathroom	Hans	- It is tidy	Reality - Low toilet Assessment - Tidy - Everything I need is here - Difficult - Not overly luxurious - Not clean enough - A pity	-
	Oukje	- What needs to be there is there - The toilet is low, that is difficult to sit down and stand up for older people - Not overly luxurious		
	Sam	- It wasn't as clean as I expected which was a pity		
142a: Fire place	Hans	- Nice - Relaxed	Reality - Fire place was off Assessment - I understand - Nice Feeling - Relaxed	-
	Hanneke	- The fire place was off, which I understand		-
142b: Relax chairs around fireplace	Oukje	- This is a cozy area - It's just nice there - The chairs are comfortable	Assessment - Cozy - Nice - Comfortable	-
144a: Buzzer in restaurant	Oukje	- Very convenient, because you don't have to walk to the bar or wait for someone to walk by - It's noiseless, which is nice	Reality - Noiseless - Someone came Assessment - Convenient - Nice Feeling - Pampered - Embarrassed	-
	Daphne	- Somebody came		-
	Hanneke	- You get pampered - I felt embarrassed		-
144b: Buzzer upstairs	Bregje	- Delightful - Makes me lazy - Spoiled - It matches the whole spa experience - I'm pampered - Nice - I pay for it	Reality - I pay for it Assessment - Delightful - Appropriate - Matches spa experience - Nice Feeling	-

			- Lazy - Pampered - Spoiled	
144c: Buzzer outside	Jan	- And they come	Reality - Present - It worked - They come - No buzzer Assessment - Unnecessary - Ideal	-
	Karin	- Wasn't necessary - I think it's ideal that they have those		
	Aafke	- There was only a holder, we couldn't find the buzzer		
	Carlijn	- The button worked, luckily		
145: Menu	Daantje	- I thought it was nice they have smoothies - I really like a smoothie in combination with a spa day - I really liked the menus - Such a nice one - At first, I didn't know where to find a menu - I was pleasantly surprised by the menu - I think they have a lot more choice than I would have expected, which I thought was very nice - A lot of choice and in different price categories which I liked a lot	Reality - They have smoothies - Couldn't find menu - Vegetarian options indicated - They have ice coffee - Menu is the same Assessment - Nice - Like smoothie on spa day - Like - Pleasantly surprised - More choice than I expected - Extensive - Sufficive - Good - Clear - Vegetarians come off badly - Right amount of options - Fine - Good prices	-
	Bregje	- Nice and extensive - It is sufficive		
	Oukje	- I think the menu is good and clear - Vegetarians come off a bit badly - What they say on the inside is clear - Vegetarian options are indicated clearly - I don't think they have a bad menu - I don't think they have too little, it is what you can expect		
	Jan	- I like the menu		
	Daphne	- There are good things on the menu - Enough choice - Nice things - It is fine that the menu is the same		
	Hanneke	- I can find little variation - The options for me are little		
	Hendrikje	- The options are alright - The prices are nice		
	Karin	- It wasn't very new - The ice coffee surprised me		

	Sam	- I expected that it would be expensive, but it was alright - It was comprehensive		
	Aafke	- I always like it - It met the expectations I had and previous experiences		
	Carlijn	- I think I will do something else this time, but eventually I order the same thing - Fine		
146b: Menu holder outside	Karin	- I was surprised because I hadn't expected them to be outside as well	Reality - Menus are also outside Feeling - Surprised	-
148a: Basket with salt and pepper	Daantje	- I liked that they have this - It looked nice and fancy	Reality - Present Assessment - Nice - Fancy Feeling - Like	-
148b: Bottle balsamic vinegar	Daantje	- I liked that they have this - It didn't smell very good	Reality - Present Assessment - Didn't smell very good Feeling - Like	-
151: Driveway	Daantje	- Nice surroundings - It looked tidy and nice	Reality - Holes in driveway Assessment - Nice surroundings - Tidy - Nice overview - Entrance indicated well - Spacious - Holes are a pity - Very easy Feeling - Delightful - Satisfied	-
	Oukje	- You have a nice overview - Which side you need to be for the spa is indicated well		
	Jan	- Geesh, it's beautiful - The holes haven't been repaired in the driveway, still - Nice and spacious - But the holes are a pity		
	Hanneke	- It was very easy		
	Hendrikje	- Delightful, we're here		
	Aafke	- Satisfied		
152: Anholts sign next to road	Hanneke	- Yay, I'm here - I'm exited	Reality - I'm here Feeling - Exited	-
	Karin	- The sign helped me		
153: Handicapped spot	Oukje	- They have parking spots for handicapped, I think that's very good	Reality - Present	-

			Assessment - Good	
154a: Parking lot	Bregje	- It seemed busy	Reality - Free parking - No holes in parking lot - Spots in the shade Assessment - Decent amount of parking spaces - Full - Not as busy as expected - Pleasant - Positive Feeling - Satisfied	-
	Daantje	- Decent amount of parking space - It was free parking		
	Oukje	- I have the expectation that it is a parking lot without holes and it is.		
	Hanneke	- It was possible [spot in the shade and reverse parking]		
	Hendrikje	- It's full - There was space, so it was fine		
	Karin	- I had expected it to be busier, that was a huge surprise, very pleasant - I found a spot in the shade, there was enough space - Wow, this is crowded		
	Sam	- I noticed there weren't a lot of cars, which was positive - I noticed that the parking lot is big - It was way fuller than I expected		
	Aafke	- There was enough space which I was satisfied about		
154b: Parking space	Bregje	- It was possible to find a space in the shade	Reality - Spot in the shade Assessment - Spacious	-
	Oukje	- The parking spaces are very spacious		
155: Sustainable energy sign	Hans	- Nice going - It's something extra	Reality - Green and sustainable Assessment - Nice going - Good thing - Positive addition	-
	Jan	- What I think then is: It's a good thing they do this, the green sustainable - Nice that they take action relating this - The wood-fired is a very good one - I think that's a very positive addition		
157: Electric car charger	Jan	- I think it's superb that they offer this	Reality - Present Assessment - Superb - Nice addition	-
	Aafke	- It's a nice addition		
164: Water bottles for sale at reception	Aafke	- I thought it was pretty expensive	Assessment - Expensive	-
167: Price lists in entrance hall	Bregje	- They got a lot more expensive	Assessment - They got more expensive	-
168a: Entrance	Daantje	- It was clear where to go, which was nice.	Assessment - Clear - Nice - Inviting - Delightful	-
	Oukje	- It always gives me the feeling that the door is always open - It gives me an inviting idea		

		- Come on in	Feeling - Welcome - Familiar - Like	
	Jan	- I find the entrance very inviting		
	Hendrikje	- I just had a nice feeling, delightful		
	Sam	- It felt familiar, which was nice		
	Hendrikje	- I liked it		
168c: Front door bell	Karin	- It is annoying, it rings about three times when someone walks through - It made me nervous	Reality - Rings three times when I walk through the door Assessment - Annoying Feeling - Nervous	-
170: Security signs on entrance	Oukje	- That they have it and if something happens, they can check what happened - If it's just at the entrance, then I think it's good	Reality - Cameras present Assessment - Good	-
171: Shelves with products at reception	Aafke	- Fine - I don't feel the need to buy it - It might be nice if you want to buy a present for someone	Reality - They have exfoliating salt Assessment - Fine - Nice as a present - Nice	-
	Carlijn	- There was exfoliating salt, that was nice		
172: Display with products at reception	Daantje	- They don't use this in the spa, which is a missed opportunity	Reality - They don't use it in the spa Assessment - Missed opportunity	-
173: Door reception to dressing room	Oukje	- It's not see-through, so I can stand on the other side of it in my bare but without being seen, which is a nice feeling	Reality - Not see-through - I can be in my bare but without being seen Assessment - Nice	-
174: Sign about key	Bregje	- Needs to be visible earlier - Think I hand in key before I go shower - Handing in key at bar is less convenient than how it used to be	Reality - Hand in and retrieve key at bar - Don't have to keep key with me all day Assessment - Sign too late - Less convenient than before - Pleasant - Trustworthy	-
	Daantje	- This sign came too late - I thought it was pleasant that we didn't have to walk around with our key all day		
	Oukje	- I think it's good that you hand in your locker key - I find it's easier the way it used to be, that you put the key in the hole		

		- You are forced to walk to the bar to hand in your key, I find this less convenient		
	Jan	- I think it's very nice that we can ask for and hand in the key at the bar, it comes across more trustworthy, I find it very pleasant		
175: Emergency exit sign	Oukje	- That is also very pleasant, that it says above the doors where the emergency exits are, I think it's indicated well	Reality - Emergency exits indicated Assessment - Indicated well - Pleasant	-
176: Breath mints on front desk	Jan	- It's always nice that I take two breath mints	Reality - No packaging - Present Assessment - Nice - Delicious Feeling - Surprised	-
	Aafke	- It surprised me there was no packaging around it		
	Carlijn	- Nice and fresh peppermint - Delicious - Nice that they are there		
177: Good cause jar	Jan	- I think that's a very positive addition	Assessment - Positive addition	-
178: Tip jar on front desk	Daantje	- I didn't know what to think of this - Is it normal to tip after a spa visit?	Assessment - Don't know what to think of this - Is this normal?	-
179: Pin machine	Oukje	- This is a bit old fashioned - But still, it's easy to pay	Reality - Can pay with card Assessment - Old fashioned - Easy - Works properly - Nice	-
	Daantje	- I was pleasantly surprised that I was able to pay with my foreign credit card - I would have expected my card to be refused, but it didn't so that was nice		
	Hanneke	- Everything worked properly		
	Carlijn	- It's nice that I can pay with card		
180: Activity schedule near aufguss sauna	Oukje	- The information that I wanted, I found on the schedule - The treatments in the steam room are too expensive, I'm not going to do that, I'm stunned	Reality - Information on the schedule - Activity is already over - Activities at specific times - Need to pay for activities Assessment - Activities too expensive - Clear - Up-to-date - I don't understand - Pity that you have to pay	-
	Jan	- Schedule is very clear and up-to-date		
	Daphne	- I saw that it was already over		
	Hendrikje	- Let's go to the aufguss at six o'clock		
	Karin	- Tree bark peeling and other activities at specific times, but I don't understand		

	Aafke	- I think 2.50 is a bit much - What I noticed is that you need to pay for things in the steam room, that was a pity		
181: Shoe horns	Oukje	- That is a very nice thing, that they have those - Old people can't bend that well and then a shoe horn is very useful	Reality - Present Assessment - Nice - Useful - Good thing	-
	Hanneke	- It's a good thing that they have those		
182: Plastic bags in downstairs dressing room	Oukje	- It's not a bad thing that it's see-through	Reality - See-through Assessment - Not a bad thing	-
183: Trash bin in downstairs dressing room	Oukje	- It's not a very elegant view with the trash bag hanging out - It's better than nothing	Reality - Present - Trash bag hangs out Assessment - Better than nothing - Not elegant	-
184a: Downstairs dressing room	Oukje	- There is enough space - But if there are a lot of people there, the space is too small	- Assessment - Enough space - Too small with a lot of people	-
184b: Upstairs dressing room	Jan	- I was stricken by the dressing room, because my locker wasn't there	Reality - Locker wasn't there - Three benches - People there - Renovation	-
	Daantje	- Lockers are pretty close together - I thought it was a small space for the amount of lockers - We only had three benches - I thought the space was very small with all those people there - And also, not a lot of possibilities, that was a pity	Assessment - Lockers close together - Small space - Pity - Nice - Tidy - Neat - Pleasant - Familiar - Renovation is about time	
	Hendrikje	- Nice and tidy - Very neat - Pleasant and familiar		
	Aafke	- The renovation was about time, because it looked awful		
184c: Temporary dressing room	Jan	- It's a bit cramped up there	Reality - Lockers were moved - Empty - Not many people	-
	Daphne	- I did what I had to do	Assessment - Different - Not as I expected - Hot - Quiet - Full	
	Hanneke	- It was different because the lockers were moved - It was not as I had expected - I was surprised		
	Karin	- It was so very hot up there - I hoped that there wouldn't too many people in there and there weren't		

		- I wanted to put on some make-up, but it was so hot that I thought I'd do it when I got home - The heat, I wanted to get out of there as soon as possible	- Crowded - Neat - Decent - Fine - Cramped	
	Sam	- I noticed it was empty - It was extremely quiet - It was full and way too crowded	Feeling - Surprised	
	Aafke	- I was neat and decent - Fine for a temporary thing	Response - Want to get out as soon as possible	
	Carlijn	- Fine solution - It was a bit cramped, but I thought it's just temporary		
184d: Locker	Daantje	- You get what they give you - I can't hang anything in the locker, which isn't that annoying.	Reality - Unable to hang things - Key didn't belong to an upper locker - I had an upper locker - Can't choose locker	-
	Oukje	- For one person they suffice - If you're wearing pants or a dress that you want to hand because you don't want it to get wrinkled, for that the lockers are less appropriate	Assessment - Not that annoying - Sufficive - Less appropriate - Too bad - Fine	
	Karin	- I was hoping that my key would belong to an upper locker, too bad that it didn't	Feeling - Glad	
	Daphne	- I did what I had to do		
	Hendrikje	- The lockers are fine, I'm used to it		
	Sam	- I had an upper locker, which made me glad		
	Carlijn	- Fine - A bit narrow - It could be a bit broader		
184e: Coat hanger in locker	Karin	- There was a coat hanger, but I couldn't hang anything, because there was not enough space - That was misleading - They got me excited about nothing	Reality - Present - Not enough space to hang things Assessment - Misleading Feeling - Exited - Excited about nothing	-
185: Hook	Daantje	- Very pleasant - I can imagine that there aren't enough - There could be more of them	Reality - Able to hang things - At several places	-
	Jan	- They are very pleasant, nothing wrong with it	Assessment - Pleasant - Not enough	
	Hanneke	- It stayed there so my expectation was met	- Nothing wrong - Fine	

	Karin	- Fine	- Nice - Needs to be renovated - Needs to be cleaned - Alright	
	Sam	- It was nice that I could hang my things and at several places		
	Aafke	- Thought that this might be the next thing to be renovated - They need to be cleaned		
	Carlijn	- That was alright		
186a: Door from downstairs locker room to saunas and baths	Daantje	- Oh, lovely, we're here - Oh, how nice	Reality - Saunas behind the door - Done with necessities - We're here Assessment - Lovely - Nice Feeling - Happy	-
	Hanneke	- The saunas were behind the door as I had expected		
	Karin	- Now the fun can start - Happy that all the necessities are done with		
186b: Door from restaurant to saunas and baths	Sam	- It was a feeling of familiarity and recognition	Feeling - Familiarity - Recognitions	-
187: Coat rack	Oukje	- That is a nice provision that it's there and that it's behind a closed door	Reality - Present - Behind closed door Assessment - Nice provision	-
189b: Reception area	Jan	- Very inviting in the new set-up - It is a bit cramped - Very inviting	Reality - New set-up - Lot of people - People waiting outside Assessment - Inviting - Cramped - Nice - Clean - Small - A lot going on - Nonsense	-
	Daantje	- The reception area was nice - It was clean - I thought it was small - There is so much going on - There were a lot of people in this small space - People were waiting outside which is nonsense		
191: Men's bathroom	Hans	- It is clean	Reality - Separate for men and women - Two bathrooms - Just one bathroom behind the door Assessment - Pleasant - Clean - Too little capacity - Can be more spacious	-
	Daantje	- Separate bathrooms, that was pleasant		
	Jan	- I think the sanitation for a spa of this capacity is too little - The sanitation can be more spacious - It is clean - It's just tight with just two bathrooms - Otherwise, it's just perfect		

	Sam	- There weren't more bathrooms behind the first door, which I expected	- Tight - Perfect	
192a: Women's bathroom in spa area	Bregje	- It is occupied so I will use the men's bathroom	Reality - Occupied - Wait for each other - No room for extra bathroom Assessment - Not enough bathrooms - Clean - I understand - Pleasant - Nice - Neat Feeling - Relieved Response - Use the men's bathroom	-
	Oukje	- I think one bathroom is too little because you have to wait for each other - But I understand that there is no room for it		
	Hanneke	- It was clean		
	Hendrikje	- Very pleasant and nice - Very neat - The familiar feeling told me it is always neat and clean		
	Karin	- Afterwards I as relieved		
192b: Women's bathroom in restaurant	Daantje	- I thought it was nice that there was a bathroom as well - Big - A little bit outdated - There was discoloration and it was a bit yellow - I thought: For such a nice facility and then you have these things	Reality - Present - Discoloration Assessment - Nice - Big - Outdated - Clean - Doesn't match rest of facility	-
	Aafke	- It was clean		
192c: Spray hanging over toilet	Karin	- Luckily it didn't spray while I was sitting on the toilet	Reality - Didn't spray me Assessment - Luckily	-
196a: Hair dryer upstairs	Daantje	- That was nice, that there is a hair dryer and sink upstairs - Good that it's there - Pleasant	Reality - Present - Works Assessment - Nice - Good - Pleasant	-
	Jan	- It's nice that they have a working hair dryer		
196b: Sink upstairs	Daantje	- That was nice, that there is a hair dryer and sink upstairs - Good that it's there - Pleasant	Reality - Present Assessment - Nice - Good - Pleasant	-
197a: Stairs in upstairs locker room	Hans	- Good - Not too steep	Assessment - Good - Not too steep	-

197b: Sign marked to sauna in upstairs locker room	Daantje	- Indicated well - That was clear - That was nice	Reality - Indicated Assessment - Clear - Well - Nice	-
198: Stairs in downstairs locker room	Daantje	- It looked good - It was easily accessible for me - It was good, it isn't slippery or anything	Reality - Not slippery Assessment - Easily accessible - Looks good - Good - Necessary evil - Feels like barrier - Not a fluid transition - Troublesome	-
	Jan	- It is a necessary evil - It feels like a barrier related to my feeling of the spa - It isn't a fluid transition from wardrobe to spa - I experience it as troublesome		
	Karin	- I think the stairs are a little narrow		
199: Mirror	Oukje	- It's nice that you see immediately upon entrance that at the end of your visit you can use the hair dryer and mirror	Reality - Present - See it upon entrance Assessment - Nice	-
199b: Hair dryer downstairs	Oukje	- It's nice that you see immediately upon entrance that at the end of your visit you can use the hair dryer and mirror	Reality - Present - See it upon entrance Assessment - Nice	-
201: Glasses rack	Daantje	- That is just awesome - They are easy to use	Reality - Can put glasses on Assessment - Easy to use - Awesome	-
	Hendrikje	- Very easy to put glasses on		
202: Small foot bath	Bregje	- I get muscle strains from yawning - Why don't I do this at home - Start feeling relaxed - Delightful - What a tub of water can do with you	Reality - No instructions - Warm - In the middle of the room Assessment - Delightful - Nice setting - Nice and warm - Lovely - Fine - Location no very ideal Feeling - Not unsatisfied	-
	Daantje	- I thought that people who are new there just have to find out all these things for themselves		
	Oukje	- Yes, I like that, the foot bath - Delightful - And you warm up		
	Jan	- I always like this a lot - I think it's a very nice setting - Just in the right spot to do what they are supposed to do		

	Daphne	- It had been nice and warm		
	Hanneke	- It was warm, which I like so it was nice		
	Hendrikje	- Lovely - It was fine		
	Sam	- It was warm - In the middle of the room isn't very ideal - Not unsatisfied		
203: Hot shower button	Hans	- I succeeded in turning on the shower	Reality - Able to turn on shower - Turns on by putting hand in front - Water saving - Turns off automatically - Can press as many times as you want - Doesn't always work - Have to wait Assessment - Convenient - Nice - Amazingly nice - Tricky - Too bad	-
	Daantje	- Convenient that you just put your hand in front the shower button - I find the button very nice, you just have to wave your hand - It's nice and water saving - Good solution to people not turning off the shower - Very convenient		
	Jan	- Amazingly nice initiative - It gives you enough room to press as many times as you want		
	Karin	- It's a bit tricky, because it doesn't work the third time, too bad for the wait		
	Aafke	- The button was fine		
	Carlijn	- Sometimes it doesn't work very well		
204a: Shower area	Daantje	- The shower area could be a little bigger for the capacity of the facility - I thought it was tidy and good	Reality - Seams are dirty - No colder or adjustable shower Assessment - Could be bigger - Tidy - Good - Very hot showers - Clean - Small - Very close together - Nice Feeling - Annoyed	-
	Oukje	- I expected that there would be a colder shower, because all these showers are very hot		
	Jan	- The sanitation, including the showers can be more spacious - It is clean - It is tidy - It's a bit small - It is put very closely together		
	Aafke	- The seams are dirty, that annoys me		
	Hans	- The temperature was good - Nice shower		
204b: Hot shower	Bregje	- It is nice and warm - Delightful - Stays on for a long time which is nice	Reality - Stays on for a long time - Works - Warm	-
	Daantje	- It was all good		

		- The shower worked alright - The temperature was good	- In sight of people in room Assessment - Nice and warm - Delightful - Nice - Good - Worked alright - Very hot - Quiet - Not unpleasant - Could have been a bit colder - Enough space - Enough showers - Nice separate corner - I could shower peacefully - Privacy - Lovely Feeling - Relaxed	
	Oukje	- All these showers are very hot		
	Daphne	- That I had taken a shower - The shower is okay there		
	Hanneke	- I was warm, so it was alright		
	Hendrikje	- Nice shower - It was good		
	Karin	- Sometimes it's a bit hot, but not this time, so that was better than expected - The jet is fine - You are in sight of people in the room - Nice shower - Was able to relax - It was quiet		
	Sam	- I expected a different temperature, it was very hot - The temperature wasn't unpleasant, but it could have been a bit colder - The jet was fine - There was enough space - There were enough showers - It was a nice separate corner, so that I could shower peacefully - There was privacy		
	Aafke	- It's always lovely to shower there - The temperature was fine		
204c: Handles in shower area	Bregje	- Nice	Assessment - Nice	-
205a: Shower gel	Hans	- It's something that it's there	Reality - Present - Don't have to bring it from home - No conditioner - Bring conditioner from home - Works Assessment - Nice - A pity - Enough - Neat - Pleasant - Nice and soft - Delightful - Smells nice Feeling	-
	Bregje	- Nice		
	Daantje	- It's nice that there is shampoo and shower gel, so that people don't have to bring it from home - There is no conditioner, that is a pity, you have to bring it yourself		
	Jan	- A sufficient amount - Always very full-fledged and present in big amounts		
	Daphne	- It worked		
	Hanneke	- Nice - As I had expected		
	Hendrikje	- Neat - Very pleasant		

	Karin	- This is so nice and soft. Delightful. I really enjoy that	- Enjoy	
	Sam	- It was nice		
	Aafke	- Always a gift - It smells nice		
205b: Shampoo	Hans	- It's something that it's there	Reality - Present - Don't have to bring it from home - No conditioner - Bring conditioner from home - Works Assessment - Nice - A pity - Enough - Neat - Pleasant - Nice and soft - Delightful - Smells nice Feeling - Enjoy	-
	Bregje	- Delightful - Nice		
	Daantje	- It's nice that there is shampoo and shower gel, so that people don't have to bring it from home		
	Jan	- A sufficient amount - Always very full-fledged and present in big amounts		
	Daphne	- It worked		
	Hanneke	- Nice - As I had expected		
	Hendrikje	- Neat - Very pleasant		
	Karin	- I know they don't have conditioner, but it's a pity		
	Sam	- I expected that the shampoo here would be mediocre, but it wasn't - It had a nice scent and it really foamed a lot which was nice		
	Aafke	- Always a gift - It smells nice		
206: Exfoliating salt	Bregje	- Nice - I don't mind the colors, it all scrubs	Reality - Present - Can't smell which fragrance - Fragrance not indicated - Two kinds - Can pick one Assessment - Nice - Pleasant - Enough - Neat - Lovely Feeling - Like - Dislike	-
	Daantje	- Nice scrub - I found it very nice - I found the scrub very pleasant - It was very pleasant that there was exfoliating salt - It was very nice - You can't smell very well which fragrances they are - I thought it was very nice that there was exfoliating salt		
	Jan	- A sufficient amount - Always very full-fledged and present in big amounts - The scrub, I always like a lot		
	Hanneke	- Didn't use it, because I don't like it		
	Hendrikje	- Neat		

		- Very pleasant		
	Karin	- Lovely that it's available		
	Sam	- I liked that there were two kinds, so that I could pick one myself - I liked the scents		
	Aafke	- It might be nice to indicate the fragrances		
207: Door from spa area to downstairs locker room	Daantje	- It is indicated clearly	Reality - Indicated Assessment - Clear	-
208: Storage compartment	Oukje	- It's very clear, you can look in to see what's yours	Reality - Can look in - Present - Things still there Assessment - Clear - Fine - Familiar - Recognition	-
	Daphne	- They were still there		
	Hanneke	- Everything was still there - Fine		
	Aafke	- Familiar, recognition		
Stinging flies	Daantje	- I found them very annoying - There were stinging flies that bothered me	Reality - Present Assessment - Annoying - Unable to relax Feeling - Bothered	-
	Karin	- Very annoying - Couldn't relax because of the flies		
	Sam	- That was very annoying		
Anholts' Facebook page	Carlijn	- Nice surprise	Assessment - Nice surprise	-

*Appendix J: Timeline matrix**Table J1: Explanation color coding*

Research	Change	Warm up
Make reservation	Shower	Cool down
Plan	Use bathroom	Depart
Arrive	Relax	Uncategorized

Table J2: Timeline matrix

Aafke	Carlijn	Daphne	Daantje	Hanneke	Hans	Bregje	Jan	Karin	Oukje	Sam	Hendrikje
118	B	120f	113	120f		120f	113	119	120f	120f	120f
120f	120f		120f					120f			
115								111			
154a	151	152	151	152	151	151	151	152	151	151	151
157	168a	151	154a	154a	154a	154a	155	151	153	154a	154a
189b	189b	154a	168a	168a	168b	154b	157	154a	154a	168a	154b
112a	120c	168a	112a	170	112a	168b	177	154b	154b	189a	168b
34	189a	112a	189b	189a	34	168a	190	168a	170	112a	189a
198	112a	34	34	112a	198	189a	189a	168c	168a	34	112a
2	34	207	174	34	184c	112a	112a	189a	189b	173	34
15	171	184c	173	173	204b	34	34	114	189a	198	173
184c	172	184d	198	192a	203	173	184b	112a	112a	15	184a
10	173	197	196a	184c	78	184a	174	34	134	184b	184c
185	198	186a	196b	184d	80	36a	198	173	34	184d	186a
208	15	204b	184b	197a	120a	34	6	198	173	6	192a
206	184c	78	184d	7a	78	192a	36a	15	181	36a	139
204a	184d	80	197a	186b	191	139	112b	184b	182	112b	183
204b	192a	91	197b	204b	139	92	191	184d	199	191	91
205a	139	139	186a	185	104a	91	139	184e	187	91	204b
205b	92	109	84	45	72a	174	109	6	184a	186b	205a
203	91	136	74a	78	72e	204b	91	36a	184d	185	206
180	49	145	185	80	86a	205a	180	112b	174	204b	203
61b	36a	103	201	145	31a	205b	208	34	192a	203	180
84	204a	106a	51a	103	50	206	204a	186b	139	47	202
192b	204b	112e	64	106a	76a	203	204b	185	47	206	47
88	206	106a	51d	104a	76b	180	203	208	185	202	201
62a	203	202	51b	72a	7a	202	205a	204b	208	52a	62a
97a	61b	65a	97c	61b	6	47	205b	203	202	52b	53a
53b	104a	65b	79a	202	194	185	206	206	204b	62a	201
44	74b	65d	102a	65a	121	208	185	180	203	62b	185
84	74a	53b	102b	65c	142b	62a	202	202	62a	62d	88

SERVICE EXPERIENCE THROUGH THE CUSTOMER JOURNEY

74b	84	46	31a	61b	120e	62f	52c	52b	62f	62e	44
74a	145	180	31b	142b	36	102a	65a	62a	62d	62f	201
65a	144c	61b	50	146a	204b	102c	53b	97a	53a	97a	51a
65b	83	142	204a	144a	205a	76a	61b	62b	180	102a	53d
65c	106a	146a	204b	112c	205b	76b	41	62e	46	102b	201
44	185	144a	203	72a	206	61a	60	62d	102a	77a	102a
61b	208	112c	206	72e	48c	71	102a	62c	102b	77b	76a
102a	51a	112b	49	90b	197a	72a	63f	77a	102c	74b	74b
102b	120d	72a	192b	86a	188	112f	63e	77b	76a	74a	74a
76a	67	72d	92	50	189b	86b	76a	102a	79b	75	84
94	51a	90a	91	31a	34	104a	61a	102b	31a	84	83b
146a	53d	90b	109	48a	112a	102a	61b	102c	44	63a	112e
145	97c	90c	36a	120a	176	76a	144c	61b	57	63c	71
83	64	112f	36b	47	155	74a	104a	74b	43	112d	72a
144c	42	201	94	205a		74b	84	74a	48b	120b	72d
44	102a	86a	135	205b		84	74b	84	87a	77	86a
112d	102b	50	145	208		146b	112c	A	87b	84	86b
63a	76a	31a	148a	206		145	51a	7a	55	76a	112f
63e	79b	120a	112c	173		144c	51c	48d	175	76b	104a
61a	45	48a	148b	198		112e	64	63a	7a	A	146b
112d	44	203	68a	181		106a	42	112d	7b	76c	145
102a	120d	204b	68b	188		192b	102a	63d	146a	52a	144c
104a	65a	205a	52d	101		191	102b	77	145	52b	112e
72a	65b	205b	53c	179		48b	44	192a	112c	52c	106a
72f	60	208	61b	151		52e	84	192c	142b	52d	106b
60	74a	173	63a			51a	71	84	144a	52e	48b
58	74b	198	63d			64	72a	76a	66	52f	201
55	75	184c	63f			51d	72g	76b	104a	31a	51a
101	31a	2	63e			104a	43	76c	90a	31b	52e
112a	50	188	112d			84	76a	31a	90b	50	51c
171	6	112a	44			74a	63a	31b	90c	66	201
164	120j	101	102a			74b	112d	52a	72a	71	49
176	144b	179	102b			75	62a	52b	72d	72a	204b
151	112c	151	61a			201	62c	52c	72g	72d	205b
	204b		112d			76a	67	52d	120h	72f	207
	205a		55			120i	48a	52e	57	72c	188
	48a		52b			79b	63a	52f	102a	72b	199
	112b		62a			45	112d	71	51a	86a	101
	2		62d			204b	61a	72a	53d	41	179
	17		97a			205a	112d	72b	64	43	176
	197a		62f			205b	142	72c	57	59	178
	188		62c			184a	146a	72d	102a	60	
	101		202			188	120j	72e	68a	44	
	179		102a			101	145	72f	68b	112d	
	176		102c			161a	68a	72g	68c	100	
			76a			179	41	86a	63a	45	
			48b				102a	42	112d	139	
			90a				80	41	63e	92	

SERVICE EXPERIENCE THROUGH THE CUSTOMER JOURNEY

			90b				78	59	63d	106a	
			90c				120a	60	57	145	
			72a				61b	44	102a	80	
			72e				102a	112d	65a	78	
			72b				76a	45	65b	31a	
			72d				196	192a	65c	50	
			86a				101	192c	45	61	
			31a				179	92	192a	76a	
			50				176	106a	183	79b	
			48a				112a	106b	112a	65a	
			206					146a	179	65b	
			204a					146b	101	54	
			204b					103	154a	77a	
			203					112b		55	
			205a					35		84	
			205b					80		104a	
			207					31a		89a	
			198					50		89b	
			184b					61b		89c	
			184d					A		53e	
			182					76a		46	
			188					65a		48a	
			189b					65b		204b	
			161b					65c		203	
			163					65d		206	
			164					54		205a	
			172					77a		205b	
			178					77b		49	
			190					84		7a	
			101					104a		34	
			112a					89a		36a	
			179					89b		112b	
								89c		6	
								205a		184d	
								205b		17	
								204b		197a	
								203		188	
								206		174	
								49		112a	
								34		154a	
								36a			
								6			
								184c			
								184d			
								17			
								197a			
								188			
								112a			

SERVICE EXPERIENCE THROUGH THE CUSTOMER JOURNEY

								101			
								179			
								154a			

*Appendix K: Touchpoint sequences**Table K1: Sequences and belonging touchpoints*

Sequence	Touchpoint	Touchpoint
Arrive	Anholts sign next to road	
	Driveway	
	Groupon application	
	Other guest at reception	
	Parking lot	Sustainable energy sign Parking space Electric car charger Handicapped spot
	Entrance	Sign with promotions at entrance Front door bell Security signs on entrance
	Front desk	Employee at desk Good cause jar Locker key Shelves with products at reception
Use bathroom	Women's bathroom	Toilet paper Promotions sign in bathroom Hand dryer in bathroom Spray hanging over toilet
	Men's bathroom	Toilet paper Promotions sign in bathroom
Cool down	Lukewarm shower in central spa area	
	Water hose in central spa area	
	Mist shower in central spa area	
	Drinking fountain in central spa area	
	Mist in central spa area	
	Ice cubes	
	Shower at sun shower	
	Cold shower in central spa area	
	Cold shower with big shower head in central spa area	
	Garden	
	Cold shower outside	Button cold shower outside
	Cold plunge bath	Sign 1.40m cold bath Temperature of cold bath Jet in cold bath
	Swimming pool	Sign 1.40m swimming pool
Depart	Locker key	
	Receipt	
	Parking lot	
	Loyalty card	
	Display gift cards on desk	
	Product display at reception	
	Water bottle for sale at reception	
	Shelves with products at reception	

SERVICE EXPERIENCE THROUGH THE CUSTOMER JOURNEY

	Display with body lotion at reception	
	Door downstairs locker room to reception	
	Front desk	Employee at desk Pin machine Tip jar on front desk Breath mints on front desk
	TV screen at reception	
Change	Door from beauty area to relax area	
	Door marked dressing room on second floor	
	Stairs in downstairs locker room	Oncoming guest on stairs
	Door reception to dressing room	
	Sign about key	
	Downstairs dressing room	Mirror Locker Shoe horns Trash bin in downstairs dressing room Plastic bags in downstairs dressing room Coat rack
	Upstairs dressing room	Stairs in upstairs locker room Sign marked to saunas in upstairs locker room Hair dryer upstairs Sink upstairs Locker Stairs in restaurant
	Temporary dressing room	Locker Coat hanger in locker Wall decoration in relax room Door marked private on second floor Stairs in restaurant
	Door downstairs locker room to saunas and baths	
	Door restaurant to saunas and baths	
	Stairs in downstairs locker room	
	Bar	Employee at bar
	Door from spa area to downstairs locker room	
Relax	Door restaurant to terrace	
	Bar in restaurant	
	Products on bar	
	Wall decoration behind bar	
	Door spa area to restaurant	
	Tea display on bar	
	Door outside to restaurant	
	Terrace near restaurant	Sun shade Grape vine
	Employee in restaurant	
	Employee in garden	
	Art in restaurant	

	Product display in restaurant	
	Buzzer in restaurant	
	Buzzer upstairs	
	Buzzer outside	
	Menu	
	Menu holder inside	
	Menu holder outside	
	Basket with salt and pepper	
	Bottle balsamic vinegar	
	Magazine	
	Newspaper	
	Big terrace	
	Garden	Case with mattresses Mattresses Sun bed in garden Employee in garden
	Terrace in front of steam room	
	Bench in front of steam room	Foot stool in front of steam room
	Swimming pool	Temperature of swimming pool Chairs next to swimming pool Sign 1.40m swimming pool Other guest in swimming pool
	Bar in restaurant	Other guest at bar
	Sofas upstairs	Stairs in restaurant
	Music in upstairs relax area	
	Fire place in restaurant	
	Relax chairs around fire place	
Warm up	Aufguss sauna	Clock near swimming pool Clock in garden Clock near bubble bath Big terrace Light in aufguss sauna Music during aufguss in sauna Scents during aufguss in sauna Temperature during aufguss in sauna Employee aufguss Other guest in sauna
	Music sauna	Scent in music sauna Color in music sauna Temperature in music sauna Electronic sign music sauna Music in music sauna Glasses rack
	Spices sauna	Electronic sign spices sauna Head rest spices sauna Hour glass spices sauna Sounds in spices sauna Scent in spices sauna Benches in spices sauna

		Light in spices sauna Temperature in spices sauna
	Rose sauna	Electronic sign rose sauna Hour glass rose sauna Thermometer in rose sauna Scent in rose sauna Temperature in rose sauna Light in rose sauna Other guest in sauna Glasses rack
	Infrared sauna	Electronic sign infrared sauna Hour glass infrared sauna Back rests in infrared sauna Slanted lights in infrared sauna Glasses rack
	Steam room	Sign steam room Benches in steam room Shower in steam room Temperature in steam room Exfoliating bark in steam room Scent in steam room Sound in steam room Stairs in steam room Handles in steam room Shower head in steam room Holder for glasses at silence sauna Hall to silence and steam sauna Hooks near silence and steam sauna Glasses rack near silence and steam sauna Employee in steam room Other guest in steam room
	Silence sauna	Window in silence sauna Light in silence sauna
	Bubble bath inside	Button bubble bath inside Other guest in bubble bath Fake flowers near bubble bath
	Bubble bath outside	Button bubble bath outside Other guest in bubble bath
	Small foot bath	
	Big foot bath	
Shower	Clock near bubble bath	
	Clock near swimming pool	
	Activity schedule near aufguss sauna	
	Hook	
	Hot shower	Hot shower button Shower gel Shampoo Exfoliating salt
	Shower area	

SERVICE EXPERIENCE THROUGH THE CUSTOMER JOURNEY

	Handles in shower area	
	Storage compartment	
	Wall decoration in central spa area	
Uncategorized	Emergency exit sign	
	Scale in upstairs relax area	
	TV screen in central spa area	
	Sun shower	
	Fire extinguisher	
	Fire hose	
	Door marked "technical"	

Appendix L: Customer journey map

Table L1: Customer journey map

Phase	Pre-service			
Touchpoint sequence	Research		Plan	Make reservation
Touchpoint	118	113	120	112
				
	Anholts e-mail	Anholts website	Other customer via phone	Employee via phone
Interaction				
	Receive Look for promotions	Get information	Plan visit	Ask question Make reservation
Expectation				
		When is women's day? Are there promotions? The website will be inviting		It's always good I want to get information I want to make a reservation
Evaluation				
	I will discuss visiting with friends	I found the information Clear Nice Perfect Inviting		Appropriate Customer-friendly

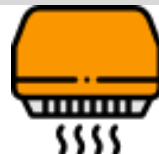
Phase		Service				
Touchpoint sequence	Arrive					
Touchpoint	152	151	154a	155	157	
						
	Anholts sign next to road	Driveway	Parking lot	Sustainability sign	Electric car charger	
Interaction	See	Drive onto	Drive onto Look at number of cars Park car	Walk past	Notice	
Expectation	I am going to take the exit when I see the sign I know the sign is there	I hope the spa is remote I expect a nice, green, soothing setting I know there are holes in the driveway How busy is it? What does it look like?	I hope I can find a spot in the shade I expect: - A parking lot without holes - It will be busy - To be able to park the car			
Evaluation	I'm here I'm exited	There are holes in the driveway, what a pity Nice and tidy surroundings The entrance is indicated well The set-up is spacious How delightful, we're here Satisfied	It's free parking There are spots in the shade It seems busy There is a decent amount of parking spots	Nice going Good thing Positive addition	Superb Nice addition	

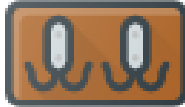
Phase		Service				
Touchpoint sequence		Arrive				
Touchpoint	168b	168a	189b	112a	34	
						
	Promotions sign at entrance	Entrance	Front desk	Employee at front desk	Locker key	
Interaction						
	Look at promotions	Enter	Walk up to Stand at	Get welcomed Check in with Get handed key Ask questions	Receive	
Expectation						
	I always look at the day and evening prices	I expect it will be clear where to go I expect it to be the same as always	Who is behind the desk? I am going to check in I know I don't have to wait	I hope: - to get helped swiftly - to be recognized - they are friendly - they are professional - I feel comfortable around them I expect: - they are friendly - to be recognized - to get access to spa I am going to ask a question	I am going to get a key I hope for a key to a high locker I expect a specific key I am going to keep the key with me all day	
Evaluation						
		Clear Nice Inviting Delightful I feel welcome It feels familiar I like it	The new set-up is very inviting It is a bit cramped Nice Clean	They recognize me They take the time They are friendly A warm welcome Open and spontaneous Hospitality as it is meant I was pleasantly surprised I feel comfortable I feel at home I feel happy	I have a key Fine	

Phase		Service				
Touchpoint sequence		Change				
Touchpoint	173	174	198	120g	184b	
						
	Door from reception to downstairs dressing room	Sign about key	Stairs in downstairs locker room	Oncoming guest on stairs	Dressing room	
Interaction						
Expectation		Go through	Read	Go up	Wait for	Get changed in
	I know it will be the same as always	I know how it is	I expect it to be easily accessible			I expect - I will be able to get changed - it will be the same as always I hope there aren't many people
Evaluation						
	Nice that it is not see-through	I would have liked to know this earlier Handing in the key at the bar is less convenient than it used to be I am going to hand in my key at the bar	A necessary evil Feel like a barrier Too narrow			The space is small It is quiet, which is nice Tidy Neat Familiar Pleasant

SERVICE EXPERIENCE THROUGH THE CUSTOMER JOURNEY

Phase		Service				
Touchpoint sequence		Change				
Touchpoint	184d	36a	112b	34	186b	
						
	Locker	Bar	Employee at bar	Locker key	Door restaurant to spa area	
Interaction						
	Open Put things in	Walk towards	Hand in key Get wished a nice visit	Hand in	Go through	
Expectation						
	I am going to put my things in my locker I hope I can hang my things	I am going to hand in the key	I am going to hand in the key	I am going to hand in the key	I know it will be the same as always I am going to the saunas and baths	
Evaluation						
	I can't choose my own locker I can't hang things in my locker		Fine	This key is fine	This feels familiar I'm here, how lovely I am happy that all the necessities are done with	

Phase		Service				
Touchpoint sequence		Use bathroom				
Touchpoint	192a	139	92	91	109	
						
	Bathroom in spa area	Inside of bathroom	Promotions sign in bathroom	Toilet paper	Hand dryer	
Interaction						
	Use	See	Read	Use	See	
Expectation						
	I expect: - it to be clean - it to be spacious - there is more than one bathroom behind the door I hope it is unoccupied	I expect it to be clean and tidy	I am going to: - read the promotions - consider a massage I hope: - there are prices - for new and surprising promotions - I will be surprised - I will be persuaded I know: - the sign is there	I expect there will be toilet paper	I hope it works properly I know this will take me too long I am not going to use it	
Evaluation						
	There are separate bathrooms, which is pleasant I have to wait Two bathrooms are not enough Clean Neat	The toilet is low, which makes it difficult to sit down and stand up It is not as clean as I expected, which is a pity I don't like the design Everything I need is there	You can read it well while you're on the toilet It's smart to show people the treatments There were no prices mentioned, so never mind The promotions weren't that good I am feeling: - disappointed - unpersuaded - uninterested	It is available It is fine I dislike the design of the dispenser		

Phase		Service				
Touchpoint sequence		Shower				
Touchpoint	185	208	203	204b	206	
						
	Hook	Storage compartment	Hot shower button	Hot shower	Exfoliating salt	
Interaction						
	Hang bathrobe on Hang towel on	Put things in	Push	Take a shower	Smell Choose Scrub with	
Expectation						
	I expect there are hooks I am going to hang my bathrobe and towel	I know there are storage compartments	I am going to turn on the shower I know these buttons are annoying, because they don't work	I expect: - a spacious shower area - that the temperature is adjustable - the showers are separate from the spa area - privacy I know I won't be able to turn it on the third time I hope: - I can take a warm shower - the temperature is nice - that it is nice and quiet I am feeling: - pessimistic yet hopeful	I am feeling excited I know: - it is available - there are different colors I hope: - the fragrance is indicated - there is salt with smaller grains I wonder: - which color is which fragrance - if there is salt with smaller grains	
Evaluation						
	It is nice that I can hang my things at several places They need to be cleaned or renovated	Fine Familiar	I only have to put my hand in front of it, which is convenient Too bad that it doesn't always work Nice that it is water saving	The shower area is small The seams are dirty The water is a bit hot It is nice and quiet	Very nice that it is available The scrub is very pleasant I like that there are two kinds, so that I can pick one The fragrances are not indicated, which might be nice	

Phase		Service			
Touchpoint sequence	Shower		Warm up		
Touchpoint	180	202	47	52b	62a
					
	Activity schedule near aufguss sauna	Small foot bath	Wall decoration in spa area	Electronic sign spices sauna	Spices sauna
Interaction					
	Read Decide what to do from	Sit in Warm up in Relax in Contemplate in	See Read text on	Read Wait for next slide	Lie in Get started in Warm up in Unwind in
Expectation					
	I know: - it says when the aufguss is - it mentions if coins are necessary - it says which activities are when I am going to: - see which activities are when and where - see if coins are necessary - plan what to do	I wonder: - how I should use this - if it is warm or cold I expect this is for cleaning your feet	I expect: - there is a sign for every sauna - the slide show is professional I hope: - to find the temperature - to find trivia - to get advice - to find varying information	I am going to: - get started - warm up - doze away I know this is not a very hot sauna I hope: - that it is empty - that I can relax	
Evaluation					
	I presents the information I want The information is clear I need to pay for some activities, that is a pity Some activities are too expensive I am going to the aufguss at six o'clock	People who are new need to find out how this works by themselves Nice and warm Delightful I am starting to feel relaxed	Nice I like the text I like the picture, it is atmospheric I am feeling cheerful	It is interesting to have new information The slide show seems unprofessional, because the transitions are not fluid I am feeling impatient because we need to wait a long time for the next slide	This is a delightful start

Phase	Service				
Touchpoint sequence	Warm up				
Touchpoint	53a	62d	97a	62c	62f
					
	Hour glass in spices sauna	Benches in spices sauna	Head rest in spices sauna	Scent in spices sauna	Temperature in spices sauna
Interaction					
	Turn around Pay attention to	Lie on	Lie on with head	Smell	
Expectation					
	I am going to exit when the time is up	I am going to lie down I hope I can lay comfortably	I expect there are head rests	I expect that this sauna smells a lot like spices	I hope that it isn't too hot
Evaluation					
	It is nice that they are actual hour glasses It is convenient that there are hour glasses	I am feeling uncomfortable because the middle bench is too narrow to lie on	They are comfortable I am feeling disappointed because there aren't enough How hygienic is this?	It smells nice I am feeling disappointed because it doesn't smell as much like spices as the sign made me expect	It is nice because it is warm

Phase	Service				
Touchpoint sequence	Warm up	Cool down			
Touchpoint	62b	102a	102b	76a	76b
					
	Sounds in spices sauna	Cold bath	Temperature of cold bath	Swimming pool	Temperature of swimming pool
Interaction	Hear	Enter Cool down in		Enter Swim laps in Float in Chat in	
Expectation		I am going to cool down I know a plunge in the cold bath is always wonderful	I expect it to be cold I hope it is ice cold	I am going to: - relax - swim laps - float around I know: - it is nice - my skin will tingle I hope: - that the pool is empty - to have privacy	I hope it's not too cold I know it is warmer than the cold plunge bath
Evaluation	It is difficult to relax because I can hear sounds from the showers, doors and other guests	It is clean	I am disappointed because the water isn't cold enough	My skin didn't tingle The size is alright It is lovely to swim laps It is clean It is nice to have physical exercise I feel watched, because the other guests on chairs are very close to the pool	Perfect

Phase	Service				
Touchpoint sequence	Warm up		Cool down		Relax
Touchpoint	80	78	120?	61b	74b
					
	Bubble bath outside	Button bubble bath outside	Other guest in bubble bath	Garden	Case with mattresses
Interaction	Go in Sit in Chat in		Push	Chat with	Walk around in Cool down in
Expectation	I hope that: - it is nice and warm - I can bubble I know there are stinging flies		I hope we can chat	I am going to: - walk around - cool down I hope that: - it is clean - it is tidy I can walk over grass	I know there are mattresses
Evaluation	Fine Delightful The bubbles are nice The bubbles make a lot of noise I don't understand the lower benches in the bubble bath		It works	The garden is nice and clean I am walking naked on a terrace where people are eating I wonder if this is allowed I am feeling uncomfortable	Easy to find

Phase		Service				
Touchpoint sequence	Relax					
Touchpoint	75	74a	84	83	144c	
						
	Sign about mattresses	Mattress	Sun bed in garden	Holder for buzzer	Buzzer outside	
Interaction	Notice Read	Look for Retrieve Put in chair Lie on	Look for Lie on Get off Adjust	Search for	Push	
Expectation		I know there are mattresses I know they are nice	I am going to: - lie in the sun - chat I expect: - they are comfortable - they are adjustable - they are easy to use	I know there is a buzzer	I am going to: - push the button - call an employee	
Evaluation	Normal that I have to put my mattress back I wonder, should I put it back after every use or at the end of my visit? I am going to put my mattress back later	Delightful Comfortable Is this hygienic?	Nice amount Delightful Bad that there is a broken chair Comfortable I am feeling annoyed, because I need to get off the bed to adjust it	There is no buzzer on the holder	Convenient Luxurious I feel pampered	

Phase	Service				
Touchpoint sequence	Relax	Warm up			
Touchpoint	112e	48d	63a	112d	63d
					
	Employee in garden	Clock in garden	Aufguss sauna	Employee aufguss	Scent during aufguss
Interaction	Order with Get served by	Pay attention to	Go to Enter Sit in	Receive explanation from	
Expectation	I hope to be recognized	I know there is a clock I am going to check the time	I am going to attend the aufguss I am going to sit on the lower bench I know that it will be nice I am looking forward to it	I hope: - to receive information - they are skillful I know: - they give instructions they indicate the music	I hope the scents are nice I hope the scents are indicated
Evaluation	Pleasant Great sense of hospitality I feel praise I feel at home	I feel a bit rushed, because I would rather have no sense of time in the spa	Pleasant Nice to get very warm I am feeling relaxed	Nice to be informed Good warm-up plan I feel disappointed, because they keep hitting the ceiling with the towel	Nice Delightful

Phase	Service				
Touchpoint sequence	Warm up	Cool down			
Touchpoint	63c	61a	112d	77a	77b
					
	Music during aufguss	Big terrace outside	Employee aufguss	Shower outside	Button shower outside
Interaction					
	Concentrate on Let soak in	Sit Receive fruit	Receive fruit Talk with Receive explanation	Take shower Cool down	Turn on shower with Turn off shower with
Expectation					
	I hope the music style is neutral	I am going to cool down after the aufguss		I know this jet is nice	I know I have to wait for the shower to turn off automatically
Evaluation					
	Pleasant Soothing The music helps me stay in longer	Good	Very nice that they take the time to explain	Nice jet Nice that it gradually gets ice cold I like that I cooled down I feel relieved	Good that you can turn it off because it saves water

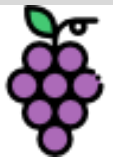
Phase		Service				
Touchpoint sequence		Cool down		Warm up		
Touchpoint	102a	102b	65a	65b	65c	
						
	Cold bath	Temperature cold bath	Rose sauna	Scent rose sauna	Temperature rose sauna	
Interaction	Enter Cool down		Enter Sit in Warm up Contemplate		Smell	
Expectation			I know it is smothery I am going to pay attention because it is hot		I expect that it smells nice	I know this is a hot sauna
Evaluation			Smothery I feel relaxed I like that it is empty		Nice I feel disappointed because after a while in the sauna, I don't smell it anymore	Very hot

Phase		Service				
Touchpoint sequence		Cool down				
Touchpoint	44	45	60	76a	76b	
						
	Drinking fountain	TV screen in spa area	Cold shower with big shower head	Swimming pool	Temperature of swimming pool	
Interaction						
	Drink from	Notice Read	Take shower Cool down	Enter Swim laps Chat in		
Expectation						
	I know there is a drinking fountain I am going to: - drink water - get rid of my headache - cool down	I hope there are no screens I know: - that it shows promotions - that it shows the menu - that it shows the weather - that it shows new information - It is the same most of the time I am not going to look at it	I am going to cool down I am feeling cautious	I am going to relax I hope: - the pool is empty - I won't be disturbed		
Evaluation						
	Pleasant that it is present You can't drink quickly	Good that it mentions that mobile phones are not allowed I feel disappointed, because I don't want to look at a screen	Lovely Nice that it is a big shower head Nice that it feels like I am standing in the rain I feel victorious			

Phase		Service			
Touchpoint sequence	Cool down	Use bathroom	Relax		
Touchpoint	48b	49	192b	7a	36b
					
	Clock near swimming pool	Door spa area to restaurant	Bathroom in restaurant	Magazine	Wall decoration behind bar
Interaction	Look at Decide what to do	Go through	Go to	Grab	See
Expectation	I know it is there I am going to check the time	I am going to the restaurant	I am feeling cautious, because I got sprayed the last time	I know the magazines are gone when it's busy I am going to get a magazine I hope: - for the newest edition - someone else didn't take it	
Evaluation	Pure necessity Easy to see from the pool I am going to eat something	I am confused, this door says "relax area", but it goes to the restaurant	I feel lucky because I didn't get sprayed	Nice that there are magazines Very considerate that they are the newest editions I feel glad because someone else didn't take it	It says that they have smoothies, I like that

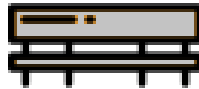
Phase		Service				
Touchpoint sequence	Relax					
Touchpoint	94	146a	142b	145	144a	
						
	Tea display on bar	Menu holder inside	Relax chairs around fireplace	Menu	Buzzer inside	
Interaction	See	Retrieve a menu from	Sit in Wait for dinner in Chat in	Look at Choose something to order from	Push	
Expectation		I am going to retrieve a menu	I am going to: - chat - relax I expect good chairs	I hope: - there are smoothies - for a wide range of options I expect it is expensive I know: - there is a menu - there is food - I will be disappointed - the menu hasn't changed I am going to order something else	I expect an employee will come	
Evaluation	Pleasant that they offer a lot of different teas Awesome that they have loose tea I feel surprised I am disappointed because they don't have chai tea		Nice Comfortable I feel relaxed	Nice that they have smoothies I like the layout of the menu Enough options The price is right Clear because the vegetarian options are indicated I feel pleasantly surprised	Convenient I feel pampered	

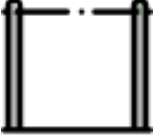
Phase		Service			
Touchpoint sequence	Relax				
Touchpoint	112c	7a	112c	35	106a
					
	Employee in restaurant	Magazine	Employee in restaurant	Door from restaurant to terrace	Terrace near restaurant
Interaction					
	Order drink Order food Get asked where to eat by Get asked if drink before or during dinner	Read	Get told to take place at a table by Get brought food by	Go through	Walk to Sit on Eat on Relax on
Expectation					
	I am going to order	I am going to: - relax with a magazine - read a magazine			I hope: - I can sit at a table - I can choose between sun and shade - I can relax I know it's good I am going to eat
Evaluation					
	Nice employee Took my order well I didn't feel rushed because they were patient	Good	Good that the food came out at once Inconsistent and not good because there was a mistake with my order and they didn't offer their apologies		Neat Comfortable Nice to have options like sofa or table and sun or shade

Phase		Service			
Touchpoint sequence	Relax	Warm up			
Touchpoint	106b	106c	52e	51a	53d
					
	Sun shade on terrace	Grape vines	Electronic sign music sauna	Music sauna	Hour glass in music sauna
Interaction	Sit under	Notice Talk about	Read Wait for	Go to Sit in Contemplate in	Turn around
Expectation			I hope: - to find varying information - to find trivia - to get advice - to find the temperature I know: - there is a sign for every sauna - the slide show is professional	I know: - this is the music sauna - it's probably empty - there is no talking - there are colors - there is music - it is mild I am going to: - go in - relax - unwind - contemplate	I am going to keep track of time
Evaluation	Nice to be able to sit in the shade	Very beautiful	I don't understand, it says mild, harmony of color and sounds	Pleasant Delightful I feel relaxed because it's quiet and I hear the music	

Phase	Service				
Touchpoint sequence	Warm up				Cool down
Touchpoint	51b	51c	64	51d	43
					
	Scent in music sauna	Colors in music sauna	Music in music sauna	Temperature music sauna	Mist shower spa area
Interaction					
					Shower
Expectation					
			I expect it is clear when the colors change	I know it is classical music I hope the music is calm I expect the music is relaxing	I hope it is nice and warm
Evaluation					
	I like the citrus scent Nice Fresh Fruity	I wonder if this works properly Not spectacular	Very nice Calm music Delightful Wonderful because the music matches my feeling of a spa visit I feel relaxed	Nice and warm	Pleasant, because my first warm glow is gone

Phase		Service		
Touchpoint sequence	Cool down		Warm up	
Touchpoint	57	42	104a	90b
				
	Shower at sun shower	Hose in spa area	Terrace in front of steam room	Hook in hall steam room
Interaction	Shower Turn from warm to ice cold Cool down		Walk over	
Expectation	I know: - the temperature is adjustable - that it cools me down I am going to cool down		I am going to the steam room	
Evaluation	I am going to cool down more, because I'm still not cold enough		What a pity, those weeds	
	Delightful I thought it would become colder, but it didn't			

Phase		Service				
Touchpoint sequence	Warm up					
Touchpoint	90c	71	72a	72b	72c	
						
	Glasses rack in hall steam room	Sign steam room	Steam room	Benches in steam room	Shower in steam room	
Interaction	Put glasses in	Read	Go to Enter Sit in Relax in	Clean	Wash benches with	
Expectation	I expect there to be a glasses rack I am not going to sit in the sauna with my glasses on	I hope it tells me the temperature	I know: - it's quiet a lot of the time - there is steam - it's nice and wet I hope there aren't many people I am going to have a good sweat I am feeling pessimistic because it has disappointed me before	I know the benches are dirty		
Evaluation		I like that it gives me advice Nice that it says 10 minutes	Spacious Nice and wet I feel relaxed because it is quiet	I wish there was a squeegee, because the benches are dirty, and I can't get them clean	Nice that I can wash the benches with the shower	

Phase	Service				
Touchpoint sequence	Warm up				
Touchpoint	86a	86b	72f	72g	72d
					
	Stairs in steam room	Handles in steam room	Scent in steam room	Sound in steam room	Temperature in steam room
Interaction	Go up				
Expectation					
	I am going to be careful	I hope I won't fall	I expect it smells stuffed I hope it smells fresh		I expect it isn't warm enough I hope it is nice and warm
Evaluation					
	Nice that there are rubbers bands Good that it is safer	Fine, because they take measures for older people	Nice that it smells fresh this time	Loud noises because of the jet Is sounds hollow	Pleasant because it is 50 degrees I am surprised because the temperature is rising, which is nice

Phase	Service				
Touchpoint sequence	Warm up	Cool down			
Touchpoint	72c	104b	46	59	102a
					
	Shower in steam room	Bench outside steam room	Mist in spa area	Cold shower	Cold bath
Interaction					
	Shower	Sit on Contemplate	Stand in Go through Cool down	Shower	Enter Cool down
Expectation					
		I know I can sit on the bench I am going to: - sit there - contemplate	I know that it is cold I am going to cool down	I expect this is a cold shower because of the blue knob	I hope there is something to hold onto
Evaluation					
	Nice that I can wash off afterwards I have to stop because the water gets very hot	Nice to sit in the shade Comfortable	Pleasant way to cool down Really nice I feel brave	Nice that it is really cold	I am disappointed because there is nothing to hold onto

Phase		Service			
Touchpoint sequence		Cool down		Warm up	
Touchpoint	102b	102c	68a	68b	68c
					
	Temperature of cold bath	Jet in cold bath	Infrared sauna	Back rests in infrared sauna	Slanted lights in infrared sauna
Interaction			Stand under Massage upper body with	Go to Enter	
Expectation			I am going to massage my upper body	I expect: - it isn't very warm - I won't sweat a lot I am going in this sauna last	I am going to sit in front of the lights
Evaluation			Very nice to massage my back Hard to use because there is nothing to hold onto	Big cabin Very nice Warmer than I expected I sweat more than I expected	Very comfortable Two back rests are not enough I can't sit in front of the lights

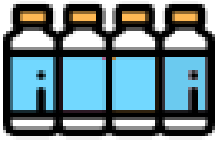
Phase		Service				
Touchpoint sequence	Cool down					
Touchpoint	61b	41	55	76a	76b	
						
	Garden	Lukewarm shower	Ice cubes	Swimming pool	Temperature of swimming pool	
Interaction	Stroll around in Cool down		Get Put on body Throw on floor Stand in Cool down Play with		Swim	
Expectation	I am going to cool down		I expect it is cold		I am going to: - cool down - play with ice cubes	
Evaluation	I like walking around		It is lukewarm Unclear temperature indication		I like that there is ice Pleasant Nice and cold	

Phase		Service			
Touchpoint sequence	Warm up				Shower
Touchpoint	31a	31b	50	48a	204b
					
	Bubble bath inside	Flowers near bubble bath inside	Button bubble bath inside	Clock near bubble bath inside	Shower
Interaction					
	Enter Sit in Do exercises in Talk in		Push	Look at Check the time	Shower
Expectation					
	I expect it works properly I hope: - I have privacy - there are bubbles - the water is nice and warm I am going to: - sit - chat with others - relax		I am going to turn on the bubbles	I am going to check the time	
Evaluation					
	Clean Nice temperature Nice to sit in Comfortable Layout is inconvenient, because of stairs I am disappointed because not all the bubbles work I am relaxed	I don't like that the flowers are fake I prefer real plants	Nice that I can determine whether I want bubbles or not Inconvenient place	Convenient that there is a clock there I am going home	

Phase		Service				
Touchpoint sequence		Shower				
Touchpoint		203	206	205a	205b	208
						
		Button shower	Exfoliating salt	Shower gel	Shampoo	Storage compartment
Interaction		Push	Smell Choose Scrub with	Use	Use	Retrieve things from
Expectation			I am looking forward to scrubbing	I know: - there is soap - that it is properly filled	I know: - there is shampoo - that it is properly filled I hope there is hair conditioner	I expect that my things are still there
Evaluation			Very nice Pleasant I like that I can pick one myself There is no indication of the fragrances	Nice that I don't have to bring soap from home Pleasant I enjoy this because it is nice and soft	Nice that I don't have to bring shampoo from home Pleasant I am disappointed that there is no conditioner	Fine My things are still there

Phase		Service				
Touchpoint sequence	Get changed					
Touchpoint	36a	112b	34	207	198	
						
	Bar in restaurant	Employee at bar	Locker key	Door from spa area to downstairs locker room	Stairs in downstairs locker room	
Interaction						
	Walk towards	Retrieve key from	Retrieve	Go through	Go up	
Expectation						
	I am going to retrieve my key		I am going to get the key to my locker	I am going to get dressed		
Evaluation						
	Clear indication					

Phase		Service				
Touchpoint sequence	Get changed					
Touchpoint	184b	184d	196a	197a	188	
						
	Upstairs dressing room	Locker	Hair dryer in upstairs dressing rom	Stairs in upstairs locker room	Door from downstairs locker room to reception	
Interaction	Get changed in	Open Retrieve things from	See	Go down	Go through	
Expectation	I hope there aren't many people	I expect my things are still there	I hope I can dry my hair		I am going to reception	
Evaluation	This space is small with all these people here Cramped Crowded Very hot		Good Pleasant Nice that there is a working hair dryer	Good		

Phase		Service			
Touchpoint sequence	Depart				
Touchpoint	189b	120c	163	164	
					
	Reception area	Other guest at reception	Product display at reception	Water bottles at reception	
Interaction					
	Stand in Wait in Look around	Wait for	Look at	Notice	
Expectation					
Evaluation					
	Small Cramped, because there are a lot of people	Nonsense because people were waiting outside		Expensive	

Phase		Service			
Touchpoint sequence	Depart				
Touchpoint	171	172	112a	101	
					
	Shelves with products at reception	Display with body lotion	Employee at front desk	Receipt	
Interaction					
	Look at	See Read	Get helped by Get asked if I had a good time Get handed receipt by Get asked to check receipt by	Receive Look at Check	
Expectation					
	I am going to look at what they have		I expect that I can pay	I expect the receipt is correct I am going to: - check the receipt - Split the bill I hope that I won't be stunned by the price I am feeling curious	
Evaluation					
	Nice that there is exfoliating salt Nice to buy as a present I don't feel the need to buy something	A missed opportunity because they don't use this in the spa	Decent that they ask me to check the bill	Good Correct Normal price I feel relieved	

Phase	Service			
Touchpoint sequence	Depart			
Touchpoint	179	176	154a	151
				
	Pin machine	Breath mints	Parking lot	Driveway
Interaction	Pay with card	Take Eat	Walk onto	Drive off
Expectation	I know I can pay with card	I am going to take a breath mint		I am going home
Evaluation	Nice that I can pay with card	Nice Delicious Surprised because there is no packaging around it		