

VRIJE UNIVERSITEIT

ORCHESTRATING THE CUSTOMER JOURNEY

FOUR ESSAYS ON HOW TO CREATE MEANINGFUL CUSTOMER
EXPERIENCES

ACADEMISCH PROEFSCHRIFT

ter verkrijging van de graad Doctor of Philosophy
aan de Vrije Universiteit Amsterdam,
op gezag van de rector magnificus
prof.dr. V. Subramaniam,
in het openbaar te verdedigen
ten overstaan van de promotiecommissie
van de School of Business and Economics
op donderdag 5 juli 2018 om 13.45 uur
in de aula van de universiteit,
De Boelelaan 1105

door
Anne-Madeleine Kranzbühler
geboren te Wuppertal, Duitsland

promotoren: prof.dr. M.H.P. Kleijnen
prof.dr. P.W.J. Verlegh