



Institute for Service Leadership Collegereeks

Customer Experience Strategies

Een duurzame verbinding met klanten als passie

Inspirerende collegereeks met de volgende docenten:

Peter Verhoef (Rijksuniversiteit Groningen), Ko de Ruyter (City University London),
Harald Pol (The Customer Connection / Institute for Service Leadership), Rien Brus (Aegon NV),
Daan Noordeloos (Transavia), Frans Hiddema (Oogziekenhuis Rotterdam), Roel Welsing (Triodos Bank),
Jeannine van den Goorbergh en Marjolein Mens (De Efteling)

"Niets is meer praktisch dan een goede theorie."
(Kurt Lewin)

Be inspired, get connected



Institute for
Service Leadership

Customer Experience Strategies Collegereeks

Op dit moment staat de beleving van de klant volop in de belangstelling van marketeers, communicatieadviseurs, salesmanagers en customer service managers. Inmiddels is duidelijk dat de emotionele verbinding die een klant heeft met een bedrijf, bepalend is voor de tevredenheid, loyaliteit en aanbevelingsintentie. In de collegereeks “Customer Experience Strategies” wordt ingegaan op de vraag hoe de klantbeleving tot stand komt (online en offline), maar vooral ook op de vraag wat je als organisatie kunt doen om de klantbeleving positief te beïnvloeden. Het gaat hierbij niet alleen om het ontwikkelen van een klantbelevingsstrategie maar ook om het doorvertalen van deze strategie naar concrete acties op het gebied van marketing, communicatie en customer service.

Programma Collegereeks De Psychologie van de Klant



College 1 Peter Verhoef, Hoogleraar Marketing RijksUniversiteit Groningen

- Beïnvloeders van klantbeleving
- Van multi-channel naar omni-channel
- Rol van big data in klantbeleving



College 2 Harald Pol, Director Institute for Service Leadership

- Van klantbeleving naar service leadership
- Dimensies van klantbeleving
- Relatiemodellen en klantbeleving



College 3 Rien Brus, Vice President Customer Experience at Aegon NV

- Interne beleving versus klantbeleving
- Klantbeleving meer dan marketing
- Leren van andere organisaties
- Van klantbeleving naar merkbeleving



College 4 Daan Noordeloos, Customer Experience Manager Transavia

- Experience design en business case
- Relatie employee - passenger experience
- Van houding -> gedrag -> systemen & processen -> cultuur

Doel en doelgroep

Het belangrijkste doel van deze serie colleges is meer inzicht te krijgen in de belangrijkste vraagstukken van klantbeleving en hoe je als organisatie een succesvolle belevingsstrategie kunt ontwikkelen en implementeren. De collegereeks is bestemd voor een ieder die in korte tijd kennis wil nemen van de belangrijkste (wetenschappelijke) inzichten en ontwikkelingen op het gebied van klantbeleving. Wij denken hierbij aan managers en adviseurs die actief zijn op het terrein van marketing, communicatie en customer service.

Organisatie

De colleges worden gegeven door een aantal thought leaders op het gebied van customer experience management. De sprekers hebben allen hun strepen in dit nieuwe vakgebied meer dan verdiend, ofwel vanuit een theoretische invalshoek ofwel vanuit een meer praktische invalshoek (of een combinatie van beide). De procesbegeleiding is in handen van Harald Pol, oprichter van The Customer Connection en het Institute for Service Leadership en auteur van diverse boeken over klantgericht ondernemen.

Van theorie naar praktijk

De collegereeks start met het vaststellen van een theoretisch kader in de eerste twee colleges. Daarna worden in vijf colleges praktijkcases gepresenteerd van een aantal toonaangevende organisaties. Deelnemers krijgen gedurende de reeks een opdracht mee om voor de eigen organisatie een klantbelevingsstrategie te ontwikkelen. Deze worden door deelnemers aan elkaar gepresenteerd in een afsluitend college.



College 5 Ko de Ruyter, Hoogleraar Marketing Universiteit Maastricht

- Het meten van klantbeleving
- De rol van augmented reality
- Off en online customer experience



College 6 Frans Hiddema, Voormalig CEO Oogziekenhuis Rotterdam

- Zorg voor een innovatief klimaat
- Een veilige omgeving voor medewerkers
- De emotionele beleving van de klant



College 7 Roel Welsing, Head of Marketing Triodos Bank

- Verbinden is het nieuwe verkopen
- Het belang van een goede relatie
- Succesvol verantwoord ondernemen



College 8 Jeannine van den Goorbergh, Sr Projectmanager Leisure Marjolein Mens, Manager Strategy & Research De Efteling

- Customer journey als vertrekpunt
- Een effectieve omni-channel strategie
- Hoe betrek je de organisatie?
- Storytelling als instrument voor verbeteren klantbeleving

Tijd en locatie

De colleges vinden plaats op negen donderdagmiddagen vanaf 16.00 uur tot ongeveer 19.00 uur en zullen plaatsvinden op een nader te bepalen locatie in de omgeving van Utrecht.

Investering

De kosten van deelname aan deze collegereeks bedragen voor leden van The Customer Connection en Institute for Service Leadership € 2.650,- (excl. BTW) en voor niet-leden van het netwerk € 2.950,- (excl. BTW). Bij deze kosten zijn inbegrepen de kosten van koffie, thee en opleidingsmateriaal. Tot twee weken voor aanvang van de collegereeks kunt u zich kosteloos afmelden. Daarna worden de deelnamekosten in rekening gebracht.

Voor uw boekenkast

Er zijn de laatste jaren een aantal interessante boeken verschenen over het consumentenbrein. Wij selecteerden de volgende bestsellers voor u:

- The Experience Economy, Joseph Pine en James Gilmore (1999)
- Managing the customer experience, Shaun Smith en Joe Wheeler (2002)
- Customer Experience Management, Bernd Schmitt (2003)
- The Amazement Revolution, Shep Hyken (2011)

Deelnemers aan de collegereeks ontvangen een gratis exemplaar van deze boeken. Indien u de boeken niet wilt hebben, bieden wij u een korting van € 100,- op de inschrijfkosten. De boeken worden aan het begin van de collegereeks uitgereikt.

Aanmelden

U kunt zich aanmelden voor deze collegereeks door in te schrijven via de site van The Customer Connection of door een mail te sturen naar h.pol@serviceleadership.nl. Door u aan te melden gaat u akkoord met de in deze folder vermelde voorwaarden voor aanmelding. U meldt zich aan voor de gehele collegereeks. Aanmelden voor een enkel college is niet mogelijk. U kunt wel een collega in uw plaats laten komen, mocht u zelf verhinderd zijn. U kunt ook samen met één of meer collega's inschrijven.

Deelnamecertificaat

Alle deelnemers die deelnemen aan de gehele reeks, ontvangen na afloop een deelnamecertificaat. Neemt u niet aan alle colleges deel dan ontvangt u geen deelnamecertificaat.

Meer informatie

Voor meer informatie over deze collegereeks kunt u contact opnemen met Harald Pol. U kunt hem bereiken via h.pol@serviceleadership.nl of telefonisch op 06-54686418.