

# Institute for Service Leadership Collegereeks

## De Beleving van de Klant

### Customer Experience Management in de Praktijk

Inspirerende collegereeks met de volgende docenten:

Prof. dr. Ed Peelen (Hoogleraar Universiteit Amsterdam), Dr. Lotte Willemsen (Lector Hogeschool Rotterdam), Prof. dr. Mirella Kleijnen (Hoogleraar Vrije Universiteit Amsterdam), Dr. Mark van Hagen (Principal consultant NS), Prof. dr. Ko de Ruyter (Hoogleraar City University London), Prof. dr. Jenny van Doorn (Hoogleraar RijksUniversiteit Groningen), Dr. Harald Pol (Director Institute for Service Leadership)

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

Be inspired, get connected

# 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 “De Beleving van de Klant” 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 Beleving van de Klant



**16 mei 2019** Harald Pol, Director Institute for Service Leadership

- Van kwaliteit naar klantbeleving
- Dimensies, determinanten en moderatoren van klantbeleving
- De invloed van de relatie op klantbeleving



**23 mei 2019** Ed Peelen, Hoogleraar Universiteit Amsterdam

- Optimalisering van de klantreis
- Het managen van de klantbeleving (strategie, cultuur, insights, journeys, monitoring, organisatie)
- De rol van (big) data in klantbeleving
- De “next level” in klantbeleving



**6 juni 2019** Lotte Willemsen, Lector Hogeschool Rotterdam

- Communicatie in de netwerkmaatschappij
- Digitaliseren met de menselijke maat
- De effecten van webcare op klantbeleving



**13 juni 2019** Mirella Kleijnen, Hoogleraar Vrije Universiteit Amsterdam

- De rol van innovaties en de invloed hiervan op de klantbeleving
- Strategisch gebruik maken van technologie om klantbeleving te beïnvloeden en te verbeteren



## 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.



### 20 juni 2019 **Mark van Hagen, Principal consultant Nederlandse Spoorwegen**

- Klantwensenpiramide en verwachtingen
- De emotionele klantbehoeften
- Invloed van kleur, muziek en infotainment op wachttijdbeleving
- Het innovatiekader van de NS



### 27 juni 2019 **Ko de Ruyter, Hoogleraar City University London**

- De inzet van persona's om de beleving te personaliseren
- Van content management naar customer experience
- Een nieuwe dimensie in CE door gebruik van hololenzen



### 4 juli 2019 **Jenny van Doorn, Hoogleraar RijksUniversiteit Groningen**

- Klantbeleving: meten = weten?
- Customer engagement als nieuwe maatstaf voor klantbeleving
- Artificial intelligence en klantbeleving

### 11 juli 2019 **Reservedatum**

## Tijd en locatie

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

## Investing

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 het Institute for Service Leadership ([www.serviceleadership.nl](http://www.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

Indien u minimaal 6 van de 7 colleges heeft gevolgd, ontvangt u na afloop een 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](mailto:h.pol@serviceleadership.nl) of telefonisch op 06-54686418.