

Institute for Service Leadership Collegereeks

De Beleving van de Klant

Customer Experience Management in de Praktijk

Inspirerende collegereeks met de volgende docenten:

Harald Pol (Director Institute for Service Leadership), Rien Brus (Vice President Customer Experience at AEGON), Daan Noordeloos (Customer Experience Manager Transavia), Mark van Hagen (Principal consultant NS), Frans Hiddema (Voormalig CEO Oogziekenhuis Rotterdam), Rozemarijn Dolman - Plante (Customer Experience Manager Nespresso Nederland), Bram Drewes (Directeur Klantreis BtC Nuon), 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 “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



College 1 Harald Pol, Director Institute for Service Leadership

- Van klantbeleving naar service leadership
- Dimensies en determinanten van klantbeleving
- De invloed van de relatie op klantbeleving



College 2 Rien Brus, Vice President Customer Experience at AEGON

- CX is meer dan alleen marketing
- Van strategie naar implementatie
- Alles begint met goed luisteren
- Buiten winnen is binnen beginnen



College 3 Daan Noordeloos, Customer Experience Manager Transavia

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



College 4 Mark van Hagen, Principal consultant NS

- Klantwensenpiramide en verwachtingen
- De emotionele klantbehoeften
- Invloed van kleur, muziek en infotainment op wachttijdbeleving

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 het eerste college. Daarna worden in zeven 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 **Frans Hiddema, Voormalig CEO Oogziekenhuis Rotterdam**

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



College 6 **Rozemarijn Dolman – Plante, Customer Experience Manager Nespresso Nederland**

- De geschiedenis van koffie, (merk)positie en rol van lifestyle voor Nespresso
- Customer Experience als sleutel voor succes binnen een retailstrategie
- On- en offline customer experiences: hoe kun je consumenten blijven verrassen?



College 7 **Bram Drewes, Directeur Klantreis BtC Nuon**

- De klantbeleving rondom energie
- Klantbeleving meten en verbeteren
- Verbeteren vanuit de klantreis



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



Dit laatste college wordt gegeven op locatie bij De Efteling in Kaatsheuvel.

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 m.u.v. het laatste college dat plaatsvindt bij De Efteling.

Investering

De kosten van deelname aan deze collegereeks bedragen voor leden van The Customer Connection en Institute for Service Leadership € 3.150,- (excl. BTW) en voor niet-leden van het netwerk € 3.450,- (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). 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 8 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 of telefonisch op 06-54686418.