

<b>Datum</b>	<b>Naam</b>	<b>College</b>
<b>16 mei 2019</b>	<b>Harald Pol Director Institute for Service Leadership</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Van kwaliteit naar klantbeleving</li> <li>- Dimensies, determinanten en moderatoren van klantbeleving</li> <li>- De invloed van de relatie op klantbeleving</li> </ul>
<b>23 mei 2019</b>	<b>Ed Peelen Hoogleraar Universiteit Amsterdam</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimalisering van de klantreis</li> <li>- Het managen van de klantbeleving (strategie, cultuur, insights, journeys, monitoring, organisatie)</li> <li>- De rol van (big) data in klantbeleving</li> <li>- De “next level” in klantbeleving</li> </ul>
<b>6 juni 2019</b>	<b>Lotte Willemsen, Lector Hogeschool Rotterdam</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Communicatie in de netwerkmaatschappij</li> <li>- Digitaliseren met de menselijke maat</li> <li>- De effecten van webcare op klantbeleving</li> </ul>
<b>13 juni 2019</b>	<b>Mirella Kleijnen Hoogleraar Vrije Universiteit Amsterdam</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De rol van innovaties en de invloed hiervan op de klantbeleving</li> <li>- Strategisch gebruik maken van technologie om klantbeleving te beïnvloeden en te verbeteren</li> </ul>
<b>20 juni 2019</b>	<b>Mark van Hagen Principal consultant Nederlandse Spoorwegen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klantwensenpiramide en verwachtingen</li> <li>- De emotionele klantbehoeften</li> <li>- Invloed van kleur, muziek en infotainment op wachttijdbeleving</li> <li>- Het innovatiekader van de NS</li> </ul>
<b>27 juni 2019</b>	<b>Ko de Ruyter Hoogleraar City University London</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De inzet van persona's om de beleving te personaliseren</li> <li>- Van content management naar customer experience</li> <li>- Een nieuwe dimensie in CE door gebruik van hololenzen</li> </ul>
<b>4 juli 2019</b>	<b>Jenny van Doorn Hoogleraar RijksUniversiteit Groningen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klantbeleving: meten = weten?</li> <li>- Customer engagement als nieuwe maatstaf voor klantbeleving</li> <li>- Artificial intelligence en klantbeleving</li> </ul>
<b>11 juli 2019</b>	<b>Reservedatum</b>	