

Programma Postacademische Leergang
Digitale Transformatie van Servicegerichte Organisaties
Januari – juni 2019

<p>Blok 1 10 en 11 januari 2019</p>	<p>Leiderschap in verbinding met klanten</p> <p>Service Leadership: van oude naar nieuwe wereld</p> <ul style="list-style-type: none">- De ontwikkeling van kwaliteitsdenken- Van oude naar nieuwe wereld- De organisatie als onderdeel van een ecologisch systeem <p>Prof. dr. Teun Hardjono, hoogleraar kwaliteitsmanagement</p> <p>Leiderschap in de klantgerichte organisatie</p> <ul style="list-style-type: none">- Van bezieling naar verbinding- De kracht van loslaten en verbinden- The inner game of coaching: mensen begeleiden naar hun eigen wijsheid <p>Drs. Frits Philips Jr, Paradox (onder voorbehoud)</p>
<p>Blok 2 14 en 15 februari 2019</p>	<p>De Beleviseconomie</p> <p>Klantbeleving als uitgangspunt voor de klantstrategie</p> <ul style="list-style-type: none">- Service Leadership als ambitie- De 7 niveau's van klantgerichtheid- Het realiseren van een duurzame klantrelatie <p>Dr. Harald Pol, Institute Service Leadership</p> <p>De beleving van klanten binnen de customer journey</p> <ul style="list-style-type: none">- De rol van innovaties die van invloed zijn op de klantbeleving- De inzet van technologie (zoals mobile, internet, self-service applicaties) om de klantbeleving te verbeteren- Hoe kunnen organisaties strategisch gebruik maken van technologische ontwikkelingen om klantbeleving te beïnvloeden <p>Prof. dr. Mirella Kleijnen, Vrije Universiteit Amsterdam</p>
<p>Blok 3 14 en 15 maart 2019</p>	<p>De Datagedreven Economie</p> <p>Waardecreatie vanuit big data</p> <ul style="list-style-type: none">- Wat zijn big data? wanneer zijn data ook echt big data?- Hoe kan uw organisatie meerwaarde creëren met big data?- Implementatie van een big data strategie <p>Prof. Dr. Hans Borgman, Universiteit van Amsterdam</p> <p>Naar een succesvolle infrastructuur voor digitale dienstverlening</p> <ul style="list-style-type: none">- De mondiale strijd om de digitale data- Consumentenvoorkeuren voor logistiek- Architecturen voor digitale dienstverlening <p>Prof. Dr. Jos van Hillegersberg, Universiteit Twente</p>
<p>Blok 4 11 en 12 april 2019</p>	<p>De Digitale Economie</p> <p>Groeistrategieën in de digitale wereld</p> <ul style="list-style-type: none">- Omni-channel retailing,- Inzet van digitale technologieën- Ketensamenwerking <p>Prof. Dr. Kitty Koelemeijer, Nyenrode</p>

	<p>De invloed van digitalisering op klantbeleving</p> <ul style="list-style-type: none"> - Customer engagement versus customer effort - Online communities als middel om klantbetrokkenheid te vergroten - Invloed van nieuwe technieken zoals virtual en augmented reality <p>Prof. Dr. Ko de Ruyter, King's College London</p>
<p>Blok 5 9 en 10 mei 2019</p>	<p>De Deeleconomie</p> <p>Delen is het nieuwe hebben</p> <ul style="list-style-type: none"> - wat is nu eigenlijk de deeleconomie? - het beschermen van publieke belangen in de deeleconomie - innovatiebeleid in tijden van maatschappelijke uitdagingen <p>Prof. Dr. Koen Frenken, Universiteit Utrecht</p> <p>Het effect van sociale media op merkwaaardering en reputatie</p> <ul style="list-style-type: none"> - de reactie van merken op sociale media - interactie klant - organisatie in sociale media: - van social media naar big data <p>Prof. Dr. Peter Kerkhof, Vrije Universiteit Amsterdam</p>
<p>Blok 6 6 en 7 juni 2019</p>	<p>Leiderschap in verandering</p> <p>Transformatie van organisaties van oude naar nieuwe wereld</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leiderschap in (digitale) transformatie - Doorbreken van ingesleten patronen en routines - Veranderen en vernieuwen langs een nieuwe weg <p>Dr. Arend Ardon, partner HCG, auteur van diverse boeken waaronder "Ontketen vernieuwing!" en "Doorbreek de cirkel"</p> <p>Eindpresentatie Organisatiecasus Deelnemers</p>