

Programma Postacademische Leergang
Leiderschap en Transformatie van Klantgerichte Organisaties
Oktober 2021 – Maart 2022

Blok 1 14 en 15 oktober 2021	Organisaties in verandering Kennismaking Dag 1: Horizontaal en procesgericht organiseren - De ontwikkeling van kwaliteitsdenken - De transitie van oude naar nieuwe wereld - Horizontale en procesgerichte organisaties Prof. Teun Hardjono, emeritus-hoogleraar kwaliteitsmanagement Werken aan de eigen casus en intervisie Dag 2: De organisatie van de toekomst - Nieuwe manieren van organiseren - Het belang van samenwerking tussen organisaties - Succesvolle allianties en partnerships Prof. Ard-Pieter de Man, hoogleraar Management Studies, VU Amsterdam
Blok 2 18 en 19 november 2021	Leiderschap in de 21e eeuw Dag 1: Next generation leadership - De invloed van de complexiteit van de context op besturing en leiderschap - Leiderschapsrollen voor leiders van de toekomst - Persoonlijke kwaliteiten van leiders Prof. Freek Peters, hoogleraar Contextueel Leiderschap, Tilburg University Werken aan de eigen casus en intervisie Dag 2: Leadership agility - Leadership Agility: wat zijn sterktes en valkuilen van jouw leiderschapsstijlen - Wat voor leider ben jij? En hoe wendbaar ben je in het aanleren van nieuwe leiderschapsstijlen? Prof. dr. Ron Meyer, hoogleraar Strategisch Leiderschap, Tilburg University
Blok 3 9 en 10 december december 2021	De Beleviseconomie Dag 1 : Optimalisering van klantbeleving en klantreis - De beleving van klanten binnen de customer journey - 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 Prof. Mirella Kleijnen, hoogleraar Customer Expérience Management, Vrije Universiteit Amsterdam Werken aan de eigen casus en intervisie Dag 2: Klantbeleving als uitgangspunt voor de klantstrategie - Service Leadership als ambitie - De 7 niveau's van klantgerichtheid - Het realiseren van een duurzame klantrelatie Dr. Harald Pol, director Institute Service Leadership

Blok 4 13 en 14 januari 2022	De Datagedreven Economie Dag 1: Naar een succesvolle infrastructuur voor digitale dienstverlening - De mondiale strijd om de digitale data - Architecturen voor digitale dienstverlening Prof. Jos van Hillegersberg, hoogleraar Business Information Systems, Universiteit Twente Werken aan de eigen casus en interview Dag 2: Waardecreatie vanuit big data - 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 Prof. Hans Borgman, hoogleraar Digital Business, Universiteit van Amsterdam
Blok 5 10 en 11 februari 2022	De Digitale Economie Dag 1: Groeistrategieën in de digitale wereld - Omni-channel retailing, - Ketensamenwerking - Inzet van digitale technologieën - Scenario's voor de toekomst Prof. Kitty Koelemeijer, hoogleraar Marketing & Retailing, Nyenrode Werken aan de eigen casus en interview Dag 2: De invloed van digitalisering op klantbeleving - Customer engagement versus customer effort - Online communities als middel om klantbetrokkenheid te vergroten - Invloed van nieuwe technieken zoals virtual en augmented reality Prof. Ko de Ruyter, hoogleraar Marketing, King's College London
Blok 6 10 en 11 maart 2022	Leiderschap in verandering Dag 1: Transformatie van organisaties van oude naar nieuwe wereld - Persoonlijk leiderschap in (digitale) transformatie - Doorbreken van ingesleten patronen en routines - Veranderen en vernieuwen langs een nieuwe weg Dr. Arend Ardon, partner The Change Studio Dag 2: Eindpresentatie Organisatiecasus Deelnemers