

## Programma Postacademische Leergang

# Leiderschap en Transformatie van Klantgerichte Organisaties

<b>Blok 1</b>	<b>Organisaties in verandering</b> <b>Dag 1: De organisatie van de toekomst</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nieuwe manieren van organiseren</li><li>- Het belang van samenwerking tussen organisaties</li><li>- Succesvolle allianties en partnerships</li></ul> <b>Prof. Ard-Pieter de Man</b> , hoogleraar Management Studies, VU Amsterdam  <b>Werken aan de eigen casus en intervisie</b>  <b>Dag 2: Transformatie van organisaties van oude naar nieuwe wereld</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Het realiseren van strategische en duurzame verandering</li><li>- Het maken van een goed veranderverhaal</li><li>- Het versnellen van veranderprocessen</li></ul> <b>Dr. Kilian Bennebroek Gravenhorst</b> , oprichter Pluspulse, auteur van 'De Veranderversneller'
<b>Blok 2</b>	<b>Leiderschap in de 21e eeuw</b> <b>Dag 1: Next generation leadership</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- De invloed van de complexiteit van de context op besturing en leiderschap</li><li>- Leiderschapsrollen voor leiders van de toekomst</li><li>- Persoonlijke kwaliteiten van leiders</li></ul> <b>Prof. Freek Peters</b> , hoogleraar Contextueel Leiderschap, Tilburg University  <b>Werken aan de eigen casus en intervisie</b>  <b>Dag 2: Leadership agility</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Leadership Agility: wat zijn sterktes en valkuilen van jouw leiderschapsstijlen</li><li>- Wat voor leider ben jij? En hoe wendbaar ben je in het aanleren van nieuwe leiderschapsstijlen?</li></ul> <b>Prof. dr. Ron Meyer</b> , hoogleraar Strategisch Leiderschap, Tilburg University
<b>Blok 3</b>	<b>De Beleviseconomie</b> <b>Dag 1 : Optimalisering van klantbeleving en klantreis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Het managen van de klantbeleving (organisatie, cultuur, processen, systemen)</li><li>- De rol van (big) data in klantbeleving</li><li>- De "next level" in klantbeleving</li></ul> <b>Prof. Ed Peelen</b> , hoogleraar Universiteit Amsterdam  <b>Werken aan de eigen casus en intervisie</b>  <b>Dag 2: Klantbeleving als uitgangspunt voor de klantstrategie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Service Leadership als ambitie</li><li>- Determinanten van klantbeleving</li><li>- Het realiseren van een duurzame klantrelatie</li><li>- De 7 niveau's van klantgerichtheid</li></ul> <b>Dr. Harald Pol</b> , director Institute Service Leadership

<p><b>Blok 4</b></p>	<p><b>De Datagedreven Economie</b></p> <p><b>Dag 1: Naar een succesvolle infrastructuur voor digitale dienstverlening</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De mondiale strijd om de digitale data</li> <li>- Architecturen voor digitale dienstverlening</li> </ul> <p><b>Prof. Jos van Hillegersberg</b>, hoogleraar Business Information Systems, Universiteit Twente</p> <p><b>Werken aan de eigen casus en intervisie</b></p> <p><b>Dag 2: Waardecreatie vanuit big data</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat zijn big data? wanneer zijn data ook echt big data?</li> <li>- Hoe kan uw organisatie meerwaarde creëren met big data?</li> <li>- Implementatie van een big data strategie</li> </ul> <p><b>Prof. Hans Borgman</b>, hoogleraar Digital Business, Universiteit van Amsterdam</p>
<p><b>Blok 5</b></p>	<p><b>De Digitale Economie</b></p> <p><b>Dag 1: Groeistrategieën in de digitale wereld</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Omni-channel retailing,</li> <li>- Ketensamenwerking</li> <li>- Inzet van digitale technologieën</li> <li>- Scenario's voor de toekomst</li> </ul> <p><b>Prof. Kitty Koelemeijer</b>, hoogleraar Marketing &amp; Retailing, Nyenrode</p> <p><b>Werken aan de eigen casus en intervisie</b></p> <p><b>Dag 2: De invloed van digitalisering op klantbeleving</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Customer engagement versus customer effort</li> <li>- Online communities als middel om klantbetrokkenheid te vergroten</li> <li>- Invloed van nieuwe technieken zoals virtual en augmented reality</li> </ul> <p><b>Prof. Ko de Ruyter</b>, hoogleraar Marketing, King's College London</p>
<p><b>Blok 6</b></p>	<p><b>Leiderschap in verandering</b></p> <p><b>Dag 1: Het managen van verandering</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De binnenkant van organisatie-verandering</li> <li>- De kunst van het nietsdoen</li> <li>- Monocentrisch vs polycentrisch veranderen</li> </ul> <p><b>Prof. dr. Thijs Homan</b>, hoogleraar Open Universiteit</p> <p><b>Dag 2: Eindpresentatie Organisatiecasus Deelnemers</b></p>