

Programma Collegereeks Zomer 2021
De Beleving van de Klant: customer experience
management in theorie en praktijk



Datum	Naam	College
27 mei 2021	Ed Peelen Hoogleraar Universiteit Amsterdam	- Optimalisering van de klantreis - Het managen van de klantbeleving (strategie, cultuur, insights, journeys, monitoring, organisatie) - De rol van (big) data in klantbeleving - De “next level” in klantbeleving
3 juni 2021	Lotte Willemsen, Lector Hogeschool Rotterdam	- Het bouwen van een menselijk merk - De rol van mens & machine in Customer Experience - Case: waarde van virtual humans voor klantcontact
10 juni 2021	Mark van Hagen Principal consultant Nederlandse Spoorwegen	- Klantwensenpiramide en verwachtingen - De emotionele klantbehoeften - Invloed van kleur, muziek en infotainment op wachttijdbeleving - Het innovatiekader van de NS
17 juni 2021	Ko de Ruyter Hoogleraar Kings College London	- De inzet van persona's om de beleving te personaliseren - Van content management naar customer experience management - Een nieuwe dimensie in CE door gebruik van hololenzen
24 juni 2021	Jenny van Doorn Hoogleraar RijksUniversiteit Groningen	- Klantbeleving: meten = weten? - Customer engagement als nieuwe maatstaf voor klantbeleving - Artificial intelligence en klantbeleving
1 juli 2021	Mirella Kleijnen Hoogleraar Vrije Universiteit Amsterdam	- De rol van innovaties en de invloed hiervan op de klantbeleving - Strategisch gebruik maken van technologie om klantbeleving te beïnvloeden en te verbeteren
8 juli	Harald Pol Director Institute for Service Leadership	- Van kwaliteit naar klantbeleving - Dimensies, determinanten en moderatoren van klantbeleving - De invloed van de relatie op klantbeleving