

Institute for Service Leadership Collegereeks

De Beleving van de Klant

Customer Experience Management in Theorie en Praktijk

Inspirende collegereeks met de volgende docenten:

Prof. Ed Peelen (Hoogleraar Universiteit Amsterdam), Prof. Jenny van Doorn (Hoogleraar RijksUniversiteit Groningen), Dr. Mark van Hagen (Principal consultant NS), Prof. Ko de Ruyter (Hoogleraar City University London), Dr. Ruth Pijls - Hoekstra (Hoofddocent & senior onderzoeker Saxion University of Applied Sciences), Dr. Harald Pol (Director Institute for Service Leadership), Dr. Karoline Wiegerink (Lector City Hospitality Hotelschool The Hague / Directeur PvKO)

"Niets is meer praktisch dan een goede theorie."

(Kurt Lewin)

Be inspired, get connected



Institute for
Service Leadership

Customer Experience Strategies Collegereeks

Op dit moment staat de beleving van de klant volop in de belangstelling van marketeers, communicatieadviseurs, salesmanagers en customer service managers. Inmiddels is duidelijk dat de emotionele verbinding die een klant heeft met een bedrijf, bepalend is voor de tevredenheid, loyaliteit en aanbevelingsintentie. In de collegereeks “De Beleving van de Klant” wordt ingegaan op de vraag hoe de klantbeleving tot stand komt (online en offline), maar vooral ook op de vraag wat je als organisatie kunt doen om de klantbeleving positief te beïnvloeden. Het gaat hierbij niet alleen om het ontwikkelen van een klantbelevingsstrategie maar ook om het doorvertalen van deze strategie naar concrete acties op het gebied van marketing, communicatie en customer service.

Programma Collegereeks De Beleving van de Klant



College 1 Harald Pol
Institute for Service Leadership / Associate Lector Hogeschool Utrecht

- Beïnvloeders van klantbeleving
- What's on a customers mind?
- De weg naar excellente klantbeleving
- De invloed van de relatie op klantbeleving



College 2 Karoline Wiegerink
Lector City Hospitality Hotelschool The Hague / Directeur PvKO

- De kracht van gastvrijheid
- De drie domeinen van gastvrijheid:
- Hoe met hospitality het verschil maken voor CX en EX



College 3 Ko de Ruyter
Hoogleraar Kings College London

- Reconnecting with the Experience Economy
- Understanding your customers' journeys
- Designing effective customer experiences



College 4 Ed Peelen
Hoogleraar Universiteit Amsterdam

- Het managen van de klantbeleving (organisatie, cultuur, processen, systemen)
- De rol van (big) data in klantbeleving
- De “next level” in klantbeleving

Doel en doelgroep

Het belangrijkste doel van deze serie colleges is meer inzicht te krijgen in de belangrijkste vraagstukken van klantbeleving en hoe je als organisatie een succesvolle belevingsstrategie kunt ontwikkelen en implementeren. De collegereeks is bestemd voor een ieder die in korte tijd kennis wil nemen van de belangrijkste (wetenschappelijke) inzichten en ontwikkelingen op het gebied van klantbeleving. Wij denken hierbij aan managers en adviseurs die actief zijn op het terrein van marketing, communicatie en customer service.

Organisatie

De colleges worden gegeven door een aantal thought leaders op het gebied van customer experience management. De sprekers hebben allen hun strepen in dit nieuwe vakgebied meer dan verdiend, ofwel vanuit een theoretische invalshoek ofwel vanuit een meer praktische invalshoek (of een combinatie van beide). De procesbegeleiding is in handen van Harald Pol, oprichter van The Customer Connection en het Institute for Service Leadership en auteur van diverse boeken over klantgericht ondernemen.



College 5 **Jenny van Doorn**
Hoogleraar RijksUniversiteit Groningen

- Klantbeleving: meten = weten?
- Customer engagement als nieuwe maatstaf voor klantbeleving
- Artificial intelligence en klantbeleving



College 6 **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



College 7 **Ruth Pijls-Hoekstra**
Hoofddocent & senior onderzoeker Saxion University of Applied Sciences

- Zintuiglijke beleving van de omgeving
- De beleving van gastvrijheid: van abstract naar concreet
- Tools voor het creëren van de gewenste klantbeleving

Tijd en locatie

De colleges vinden plaats op zes woensdagen en één donderdag vanaf 16.00 uur tot ongeveer 19.00 uur en zullen plaatsvinden op een nader te bepalen locatie in de omgeving van Utrecht.

Investering

De kosten van deelname aan deze collegereeks bedragen voor leden van The Customer Connection en Institute for Service Leadership € 2.950,- (excl. BTW) en voor niet-leden van het netwerk € 3.250,- (excl. BTW). Bij deze kosten zijn inbegrepen de kosten van koffie, thee en opleidingsmateriaal. Tot twee weken voor aanvang van de collegereeks kunt u zich kosteloos afmelden. Daarna worden de deelnamekosten in rekening gebracht.

Voor uw boekenkast

Er zijn de laatste jaren een aantal interessante boeken verschenen over het consumentenbrein. Wij selecteerden de volgende bestsellers voor u:

- The Experience Economy, Joseph Pine en James Gilmore (1999)
- Economie van Experiences, Ed Peelen e.a. (2015)
- De Reis door het Rijk van Koning Klant, Harald Pol (2019)
- Designing Experiences, J. Robert Rossman en Mathew Duerden (2019)

Deelnemers aan de collegereeks ontvangen een gratis exemplaar van deze boeken. Indien u de boeken niet wilt hebben, bieden wij u een korting van € 100,- op de inschrijfkosten. De boeken worden aan het begin van de collegereeks uitgereikt.

Aanmelden

U kunt zich aanmelden voor deze collegereeks door in te schrijven via de site van het Institute for Service Leadership (www.serviceleadership.nl). Door u aan te melden gaat u akkoord met de in deze folder vermelde voorwaarden voor aanmelding. U meldt zich aan voor de gehele collegereeks. Aanmelden voor een enkel college is niet mogelijk. U kunt wel een collega in uw plaats laten komen, mocht u zelf verhinderd zijn. U kunt ook samen met één of meer collega's inschrijven.

Deelnamecertificaat

Indien u minimaal 6 van de 7 colleges heeft gevolgd, ontvangt u na afloop een deelnamecertificaat.

Meer informatie

Voor meer informatie over deze collegereeks kunt u contact opnemen met Harald Pol. U kunt hem bereiken via h.pol@serviceleadership.nl of telefonisch op 06-54686418.