

Programma Collegereeks Zomer 2024
De Beleving van de Klant: customer experience
management in theorie en praktijk



Datum	Naam	College
2 april 2024	Harald Pol Institute for Service Leadership / Hogeschool Utrecht	<ul style="list-style-type: none">- Beïnvloeders van klantbeleving- What's on a customer's mind?- De weg naar excellente klantbeleving- De invloed van de relatie op klantbeleving
9 april 2024	Jenny van Doorn Hoogleraar Rijksuniversiteit Groningen	<ul style="list-style-type: none">- Klantbeleving: meten = weten?- Customer engagement als nieuwe maatstaf voor klantbeleving- Artificial intelligence, robots en klantbeleving
16 april 2024	Ruth Pijls-Hoekstra Hoofddocent & senior onderzoeker Saxion University of Applied Sciences	<ul style="list-style-type: none">- Zintuiglijke beleving van de omgeving- De beleving van gastvrijheid: van abstract naar concreet- Tools voor het creëren van de gewenste klantbeleving
23 april 2024	Ko de Ruyter Hoogleraar Kings College London	<ul style="list-style-type: none">- Reconnecting with the Experience Economy- Understanding your customers' journeys- Designing effective customer experiences
7 mei 2024	Karoline Wiegerink Lector City Hospitality Hotelschool The Hague / Directeur PvKO	<ul style="list-style-type: none">- De kracht van gastvrijheid- De drie domeinen van gastvrijheid- Het gastvrije ecosysteem- Hoe met hospitality het verschil maken voor CX en EX
14 mei 2024	Mark van Hagen Principal consultant Nederlandse Spoorwegen	<ul style="list-style-type: none">- Klantwensenpiramide en verwachtingen- De emotionele klantbehoeften- Invloed van kleur, muziek en infotainment op wachttijdbeleving- Het innovatiekader van de NS
21 mei 2024	Ed Peelen Hoogleraar Universiteit Amsterdam	<ul style="list-style-type: none">- Het managen van de klantbeleving (organisatie, cultuur, processen, systemen)- De rol van (big) data in klantbeleving- De "next level" in klantbeleving