

# Institute for Service Leadership Collegereeks

## De Klant in het Digitale Tijdperk

### Data, Digits en Smart Technology

**Inspirende collegereeks met de volgende docenten:**

Prof. Cor Molenaar (Erasmus Universiteit), Prof. Kitty Koelemeijer (Nyenrode Business Universiteit),  
Prof. Hans Borgman (Universiteit van Amsterdam), Prof. Ciano Aydin (Universiteit Twente),  
Prof. Peter Kerkhof (Universiteit van Amsterdam), Prof. Jos van Hillegersberg (Universiteit Twente),  
Dr. Lotte Willemsen (Hogeschool Rotterdam), Prof. Tibor Bosse (Radboud Universiteit)

*"Niets is meer praktisch dan een goede theorie."*

(Kurt Lewin)

Be inspired, get connected



Institute for  
Service Leadership

# Institute for Service Leadership Collegereeks

Technologische ontwikkelingen hebben de manier waarop consumenten met elkaar en met aanbieders communiceren, radicaal veranderd. De technieken die worden gebruikt voor informatie-opslag en -overdracht, zijn geminiaturiseerd, gepersonaliseerd, gedigitaliseerd en gemobiliseerd. Denk aan internet, mobiele telefoons, laptops, PDA's, i-Pods en draadloze Bluetooth-verbindingen. Door deze ontwikkelingen is aan het begrip klantbeleving en aan de verbinding die organisaties met klanten hebben, een hele nieuwe dimensie toegevoegd. Een dimensie waardoor sociale verbindingen zich ontwikkelen in de richting van persoonlijke netwerken. Deze nieuwe collegereeks van het Institute for Service Leadership gaat in op de vraag hoe de klant van de toekomst er uit ziet en hoe hij of zij zich zal gaan gedragen in de nieuwe wereld. En op de vraag wat dit voor gevolgen zal hebben voor marketing, service en klantbeleving.

## Programma Collegereeks

De Klant in het Digitale Tijdperk: over data, digits en smart technology



**College 1** **Cor Molenaar, Hoogleraar Marketing, Erasmus Universiteit**

- Consumentengedrag in een virtuele wereld
- De gevolgen van individualisering voor de maatschappij en het bedrijfsleven
- De kracht van de platformstrategie



**College 2** **Hans Borgman, Hoogleraar Digital Business, Universiteit van Amsterdam**

- Wat zijn big data?
- Hoe kan uw organisatie meerwaarde creëren met big data?
- Implementatie van een big data strategie



**College 3** **Jos van Hillegersberg, Hoogleraar Business Information Systems, Universiteit Twente**

- De mondiale strijd om de digitale data
- Consumentenvoorkeuren voor logistiek
- Architecturen voor digitale dienstverlening



**College 4** **Lotte Willemsen, Lector Hogeschool Rotterdam**

- Het bouwen van een menselijk merk
- De rol van mens & machine in klantbeleving
- Chatbots en virtual humans in klantcontact

## Doel en doelgroep

Het belangrijkste doel van deze serie colleges is meer inzicht te krijgen de huidige technologische ontwikkelingen en de gevolgen hiervan voor houding en gedrag van de klant. Daarnaast geeft de collegereeks meer inzicht in de toekomstige rol van marketing, communicatie, klantenservice en klantbeleving. 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 de big data, digitalisering en de toepassing van nieuwe, slimme technologieën. Wij denken hierbij aan managers en professionals die actief zijn op het terrein van marketing, communicatie en customer service.

## Organisatie

De colleges worden gegeven door de meest toonaangevende hoogleraren op het gebied van digitalisering, online marketing, contentmarketing, big data, omnichannel retailing, channel direction, sociale media en marketing technology. Alle docenten hebben hun strepen in onderwijs en onderzoek meer dan verdiend. De procesbegeleiding is in handen van één van de deskundige procesbegeleiders van het Institute for Service Leadership.



### **College 5** Tibor Bosse, Hoogleraar Communicatie en AI Radboud Universiteit

- Sociale Kunstmatige Intelligentie
- Chatbots, virtual agents en robots
- Natuurlijke interactie met machines



### **College 6** Kitty Koelemeijer, Hoogleraar Marketing & Retailing, Nyenrode Business University

- Groeistrategieën in de digitale wereld
- Omni-channel retailing
- Inzet van digitale technologieën
- Ketensamenwerking



### **College 7** Ciano Aydin, Hoogleraar Filosofie van Mens en Techniek, Universiteit Twente

- De reactie van merken op sociale media
- Het effect van sociale media op merkbeleving
- Interactie klant - organisatie in sociale media:
- Van social media naar big data



### **College 8** Peter Kerkhof, Hoogleraar hoogleraar Social Media. Vrije Universiteit Amsterdam

- De reactie van merken op sociale media
- Het effect van sociale media op merkbeleving
- Interactie klant - organisatie in sociale media:
- Van social media naar big data

## Tijd en locatie

De colleges worden verspreid over acht middagen vanaf 16.00 uur tot ongeveer 19.00 uur en zullen plaatsvinden op een nader te bepalen locatie in de omgeving van Utrecht.

## Investing

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 de onderwerpen die tijdens de collegereeks worden behandeld. Wij selecteerden de volgende bestsellers voor u:

De kracht van platformstrategie, Cor Molenaar

Contentmarketing, Bart Lombaerts

Big Data, Viktor Mayer-Schönberger & Kenneth Cukier (Engels)

The human brand, Chris Malone & Susan Fiske (Engels)

The Multichannel Challenge, Hugh Wilson, Rod Street & Lindsay Bruce (Engels)

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 [www.serviceleadership.nl](http://www.serviceleadership.nl).

Door u aan te melden gaat u akkoord met de op de site 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 met meerdere collega's op één plaats inschrijven.

## Deelnamecertificaat

Indien u minimaal 6 van de 7 colleges heeft bijgewoond, 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](mailto:h.pol@serviceleadership.nl) of telefonisch op 06-54686418.