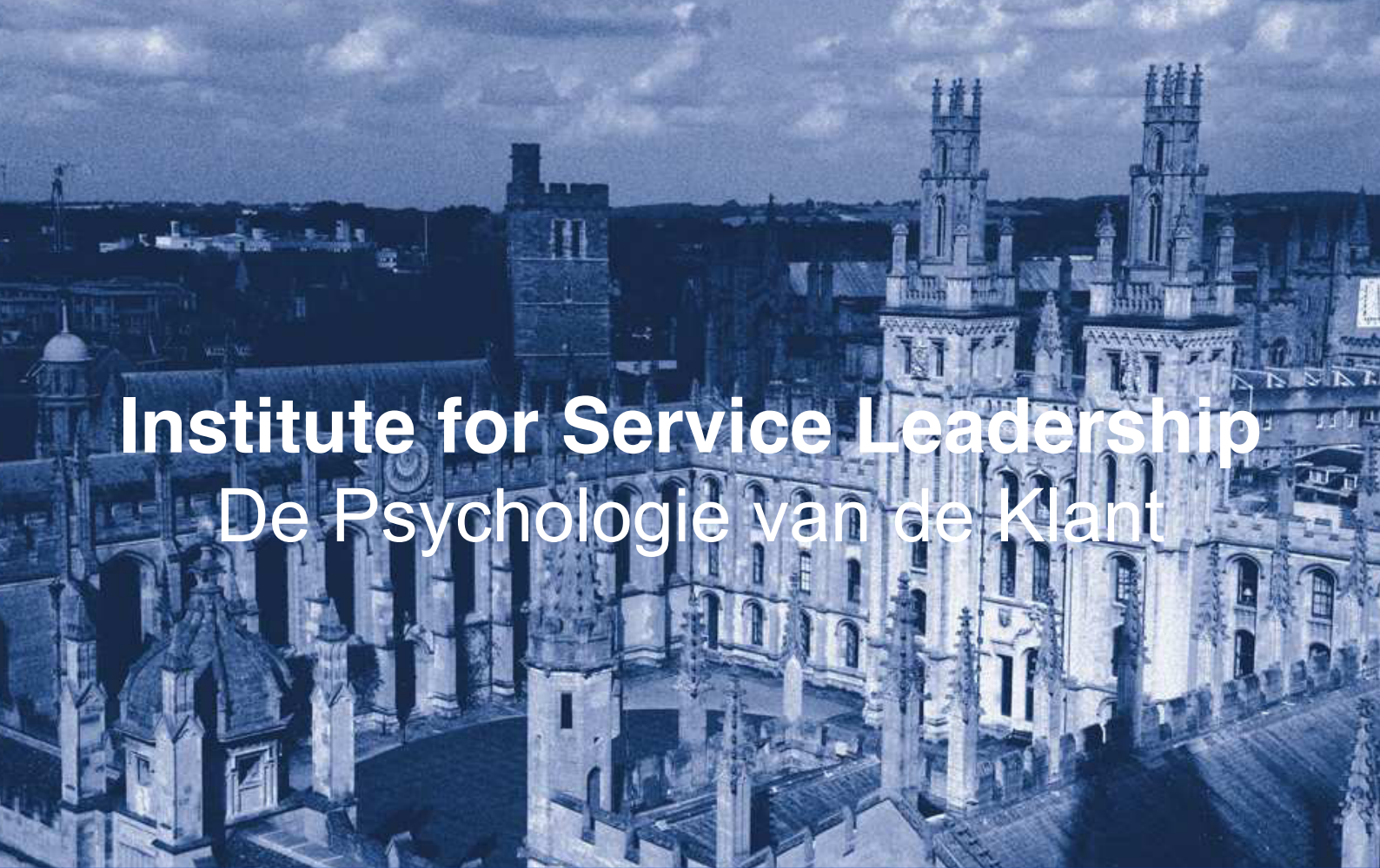




Institute for Service Leadership

De Psychologie van de Klant

Deelnamecertificaat

Hierbij verklaren wij dat

Leontien Boere
Social Advertising Consultant

in 2018 en 2019 heeft deelgenomen aan de Collegereeks De Psychologie van de Klant. De collegereeks bestond uit acht colleges van elk drie uur in de periode oktober 2018 – januari 2019. Tijdens de colleges hebben de deelnemers inzicht gekregen in de belangrijkste processen die zich afspelen in het hoofd van de klant: bewust en onbewust, cognitief en affectief. Daarnaast hebben deelnemers inzicht gekregen in de invloed van deze processen op het keuzegedrag en besluitvorming van klanten. Onderwerpen binnen de collegereeks waren o.a.: (onbewuste) omgevingsinvloeden, keuzegedrag en keuzevrijheid, klantinteractie online en offline, klant- en merkbeleving, klantenloyaliteit, (on) mogelijkheden van neuromarketing, marketing en consumentenwelzijn. De colleges zijn verzorgd door hoogleraren van verschillende Nederlandse universiteiten, werkzaam binnen één van de in de collegereeks behandelde aandachtsgebieden.

Amersfoort, 23 januari 2019

Dr. H.G. Pol,
Namens het Bestuur van het
Institute for Service Leadership