

Je ontvangt deze mail omdat je een relatie van PvKO bent.
Als je deze e-mail niet kunt lezen, bekijk dan de online versie

PLATFORM KLANTGERICHT ONDERNEMEN

Beste,

In deze nieuwsbrief onder andere:

Inspiratiesessie **BSH beyond NPS** 7 november

Inspirerende Mastersessie **Meebewegen & Improviseren** 13 december

Inspiratiesessie **Award winnende klantgerichte cases** 18 januari

PvKO verwelkomt nieuw lid flowresulting

De Kennisbank; bekijk, beoordeel en plaats ook zelf interessante content

En meer....

Inspiratiesessie BSH beyond NPS - 7 november

Nog 20 plekken beschikbaar, meld je gauw aan!

Word in hoog tempo bijgepraat over het **inbedden van de NPS** in de organisatie van **BSH**

Huishoudapparaten. Leer van hun opzet, de successen, het struikelen, het bedienen van meerdere merken en het internationaal uitbreiden naar inmiddels 15 landen.

Laat je verrassen door inspirerende voorbeelden en concrete cases. In series van elk 20 minuten komen verschillende sprekers langs. Met een voorwoord door **CEO Ronald Wassenaar** en een speciaal gastoptreden van **Andy McDonald** die gaat koken, heb je een sessie om naar uit te kijken, **een kookworkshop** (althans, voor de winnaars...), een borrel en meer dan genoeg ideeën om de volgende dag direct mee aan de slag te gaan.

[Wij zien je graag op 7 november >](#)



Inspirerende Mastersessie Meebewegen & Improviseren

13 december



Wat voorspelt 2017 voor jou?

Waar ligt jouw **kans** in de markt, die morgen al weer anders is dan vandaag? Dat vraagt om plannen, maar ook om continu meebewegen.

Willem Brethouwer, directeur en oprichter van SAMR, helpt mensen en organisaties bij het vinden van kansen. In deze mastersessie maken we samen letterlijk de perfecte marketingcocktail. "**Strategie op een bierviltje**".

Eenmaal aan de slag, heb je **improvisatievermogen** nodig. **Hoe blijf je 'in-tune'** met je omgeving als er iets onverwachts gebeurt?

Folkert Oosting (jazzpianist en communicatiestrateg) en **Alex Simu** (klarinetist, filmcomponist en Gouden Kalf - winnaar 2016 voor Beyond Sleep) laten je op een praktische en muzikale manier ervaren hoe improvisatie werkt.

[Meer informatie & aanmelden >](#)

PvKO verwelkomt het volgende nieuwe lid



[Alle PvKO leden zijn hier te vinden>](#)

Inspiratiesessie Award winnende klantgerichte cases

18 januari 2017



Kom ook op **18 januari** naar ons **jaarlijks terugkerend event!** Wat kunnen we **leren** van de bedrijven die het afgelopen jaar een prijs hebben gekregen voor klantgericht ondernemen? Onder andere cases van **ABN AMRO**, **Ahold Delhaize** en **D-reizen**. Wees erbij en leer **van de winnaars!**

[Meer informatie & aanmelden >](#)

Presentaties & verslag Inspiratiesessie CX en Technologie

25 oktober

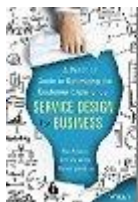


Met een gemiddelde van een 8 is de Inspiratiesessie van 25 oktober door de deelnemers beoordeeld. Een prachtig resultaat. We waren te gast bij KPN en werden meegenomen door **Edward Huizenga**, Associate Professor Marketing Strategy & Innovation bij **UvA**, die inging op **The Next Level in Experience**. **Inge Brandt**, Customer Experience Manager bij **KPN**, ging dieper in op **technologie als basis van experience**.

Ga naar de Kennisbank voor de presentaties, het verslag, video's en foto's.

[Lees verder >](#)

Nieuwe recensies Managementboeken



Lees de boekrecensie van **Niels Corsten**, Senior Service Design Consultant bij Koos, service design, over Service Design for Business - A Practical Guide to Optimizing the Customer Experience. [Lees verder >](#)

Kevin Huizer, CRM specialist bij Cayentis, heeft voor PvKO en Managementboek.nl een boekrecensie geschreven over het boek: KPI's die wél werken.

[Lees verder >](#)

Kennisbank: bekijk, beoordeel en plaats ook zelf interessante content



PvKO-leden kunnen **artikelen uploaden** en **laten reviewen**. De best gereviewde content van het moment wordt op de homepage gepubliceerd. Daarnaast wordt alle geüploadede content opgeslagen in de **kennisbank** en is door middel van het handige filter altijd terug te vinden.

[Lees verder >](#)

Ronde Tafel Machine Learning

30 maart 2017



Op 13 oktober vond de eerste succesvolle ronde tafelsessie plaats. Tijdens de interactieve workshop hebben we met een kleine groep **professionals en gebruikers van machine learning binnen gebruikersorganisaties** van elkaar geleerd welke stappen we kunnen nemen om **machine learning binnen een organisatie te implementeren**, welke route we het beste kunnen nemen en welke **mogelijke valkuilen** we kunnen ontwijken.

Een vervolgsessie staat gepland op **30 maart 2017** bij **Aegon** en we gaan 2 tot 3 usecases van PoC of implementaties doornemen met ook weer een kleine groep (max 10).
[Meer informatie & aanmelden >](#)

Expertbank: vind experts en word gevonden



Leden van PvKO kunnen nu rechtstreeks in contact komen met professionals vanuit het PvKO-netwerk in de Expertbank. Jij met hen en zij met jou! Zoek op expertise of kijk op achternaam in onze unieke Expertbank. En voeg eenvoudig je eigen profiel toe onder Mijn Expertbank profiel.

[Vul je profiel in >](#)

Te recenseren Managementboeken



Wil je, **als lid van PvKO**, een boekrecensie schrijven? Kies een van de volgende titels: 1. Kiezen voor winst 2. On Purpose - Delivering a Branded Customer Experience People Love. 3. Ontwerp een betere Business.

Stuur een mail naar communicatie@pvko.nl en wij sturen je het boek kosteloos toe. Jouw recensie verschijnt zowel op Managementboek.nl als onze website.

[Lees verder >](#)

Een overzicht van onze eerstkomende events



07 nov - [PvKO Inspiratiesessie BSH beyond NPS](#)
10 nov - [DDMA Data Dag 2016](#)
24 nov - [KSF Jaarcongres 2016](#)
24 nov - [Digital Marketing en Social Strategy in 1 day](#)
01 dec - [Social Service Congres](#)
08 dec - [Emerce Engage](#)
13 dec - [Inspirerende Mastersessie Meebewegen & Improviseren](#)
18 jan - [Inspiratiesessie Award winnende klantgerichte cases](#)

[Ga naar alle events >](#)

Heb je tips of opmerkingen? Wij vernemen het altijd graag.

Hartelijke groet,

Platform voor Klantgericht Ondernemen

E: communicatie@pvko.nl

W: www.pvko.nl

Over Platform voor Klantgericht Ondernemen (PvKO)

PvKO is de vereniging die richting geeft aan bedrijven die antwoord willen blijven geven op de veranderende vraag en behoefte van de klant. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen b2b en b2c en via welk communicatiekanaal dit plaatsvindt. Inmiddels zijn circa 160 bedrijven lid. [Zien wie dit zijn?](#)

Bezoek- & postadres

Brabantsestraat 17 - 3812 PJ Amersfoort



[LinkedIn](#)



[Twitter](#)



[Facebook](#)



[Youtube](#)