

Beste ,

In deze nieuwsbrief onder andere:

Inspelen op (onverwachte) **kansen** in een veranderende markt

- Mastersessie 13 december

Inspiratiesessie **Award winnende klantgerichte cases** 18 januari

PvKO verwelkomt **nieuwe leden** DVJ Insights en BSH

Huishoudapparaten

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

En meer....

Inspelen op (onverwachte) kansen in een veranderende markt; Mastersessie 13 december

Goede voornemens voor 2017

December is het moment voor mooie plannen voor het nieuwe jaar.

We beginnen dan ook met

"Strategie op een bierviltje".

Want plannen maken begint met strategie.

Maar wat is jouw strategie? Wie ben je, waar word je blij van?

En, niet onbelangrijk: wat is jouw 'power to realise'?

Willem Brethouwer - directeur en oprichter van SAMR - helpt jou om dit helder te krijgen. Zo kun je vanuit je eigen strategie die van je organisatie sturen.



Improviseren

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. Hoe

speel je bijvoorbeeld in op het-hier-

en-nu? Onder leiding van

avondvoorzitter **Hanneke Bor** gaan

we samen aan het werk, zodat je na

afloop met jouw eigen 'improvisie'

aan de slag kan.

Dit neem je mee naar huis

Na deze mastersessie krijg jij

moeiteloos de hele organisatie

enthousiast en in beweging om in te

spelen op de kansen van nu.
[Wij zien je graag op 13 december >](#)

PvKO verwelkomt de volgende nieuwe leden



[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? Met cases van **ABN AMRO, D-reizen, Ahold Delhaize en Vakmedianet**. Wees erbij en leer **van de winnaars!**
[Meer informatie & aanmelden >](#)

Presentaties & verslag Inspiratiesessie BSH beyond NPS



Met een NPS van 45 is de Inspiratiesessie van 7 november door de deelnemers beoordeeld. Een prachtig resultaat. We waren gast bij het Inspiratiehuis 20|20. Onder het motto 'NPS® is gaaf!' leidde avondvoorzitter en NPS®-adept Jaap Wilms de deelnemers door het programma. Van de opzet van het inmiddels internationale programma, via de technicus aan huis, de internationale verschillen in werkcultuur en klantverwachtingen, en het creëren van fans tot een kooksessie met chef Andy McDonald als spetterende afsluiting.

Ga naar de Kennisbank voor de presentaties, het verslag, video's en foto's.
[Lees verder >](#)

Nieuw lid Flowresulting stelt zich voor



Flowresulting helpt bedrijven te kiezen wie ze willen zijn voor welke klanten. Als geen ander weten we hoe je een onderscheidende klantbeleving ontwerpt én hoe je de organisatie meeneemt om dat elke dag waar te maken.

[Lees verder >](#)

Nieuwe recensies Managementboeken



Lees de boekrecensie van Quintus Hegie, **Econometrist en informaticus**, over Creating Value with Big Data Analytics. [Lees verder >](#)

Kevin Huizer, CRM specialist bij Cayentis, heeft voor PvKO en Managementboek.nl een boekrecensie geschreven over het boek: Klantsignaalmanagement.

[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 geüploade content opgeslagen in de **kennisbank** en is door middel van het handige filter altijd terug te vinden.

[Lees verder >](#)

Te recenseren Managementboeken



Wil je, **als lid van PvKO**, een boekrecensie schrijven? Kies een van de volgende titels: 1. On Purpose - Delivering a Branded Customer Experience People Love. 2. Kiezen voor winst 3. Chief Customer Officer 2.0 of 4. The Intuitive Customer. 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



08 dec - [Emerce Engage](#)
13 dec - [Inspirerende Mastersessie Meebewegen & Improviseren](#)
13 dec - [eFinancials 2016](#)
18 jan - [Inspiratiesessie Award winnende klantgerichte cases](#)
24 jan - [Beste Service Awards 2017](#)
14 feb - [Inspiratiesessie Blockchain](#)
[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](#)

[Klik hier om je uit te schrijven voor deze mailing](#)