

Evaluatie Inspiration 15 januari 2014

Winnende praktijkcases van klantgerichte awards

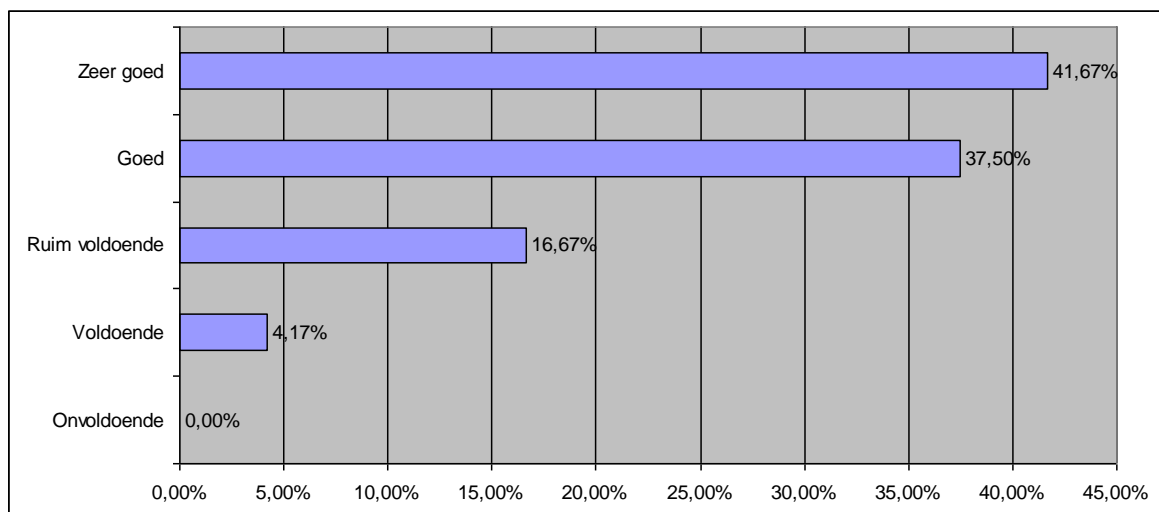
1. Welk cijfer geef je de Inspiration?

7,9

Wat waren je verwachtingen en heeft de inspiration aan je verwachtingen voldaan?

- Het heeft mijn verwachtingen overtroffen.
- Inspiratie voor nieuwe concepten: deels.
- Voldeed aan verwachtingen. Oude en nieuwe bekenden ontmoet.
- Ik vond het zeer inspirerend maar zoek nog naar wat meer interactie met de sprekers. Er is na een presentatie weinig tijd voor vragen en soms duurt het even voordat vragen naar boven komen. Ik zou het wel spannend vinden om daar wat meer aandacht aan te besteden.
- Lessons learned van verschillende organisatie vanuit diverse branches met verschillende uitdagingen.
- Ja
- Verwachtingen als altijd. Mooie leerzame presentaties door verhalen/cases/voorbeelden. Weinig abstract/theorie en veel concreet/theorie.
- Inzicht krijgen waarom deze bedrijven de prijzen hadden gewonnen. Ja
- De hoop is iets nieuws te horen, wat inspiratie geeft in mijn dagelijks werk. De presentatie van Brandweer AA voldeed alleen al aan die hoop.
- Kennismaken van ontwikkelingen bij andere organisaties en kijken of ik die ervaringen kan toepassen.
- Mijn verwachting was om te horen wat ervoor heeft gezorgd dat dit de winnende cases zijn geworden. Ik vond het dan ook erg leuk om te horen wat de verschillende bedrijven hebben gedaan om zo klantgericht te worden. Vooral diversiteit van de onderwerpen sprak mij erg aan.
- Ik wilde inspirerende sprekers, dit is aardig gelukt. Locatie was mooi, maar er werkte technisch te veel niet goed.
- 3 boeiende presentaties en netwerkmogelijkheden.
- Was benieuwd naar de cases waarmee de prijzen gewonnen waren. Die informatie is duidelijk behandeld, dus ik ben happy.
- Inzichten in successen en uitdagingen binnen de 3 merken/organisaties die een presentatie verzorgden. Heeft enigszins voldaan. Misschien geen echte nieuwe inzichten, maar wel een mooie inblik in de 3 bedrijven.
- Geïnspireerd te worden.... en dat ben ik weer. Daarnaast heb ik wat leuke gesprekken gehad.
- Ja
- Weinig concrete verwachtingen, was mijn eerste meeting. De agenda was interessant, en daar hebben de presentaties uiteindelijk absoluut aan voldaan!

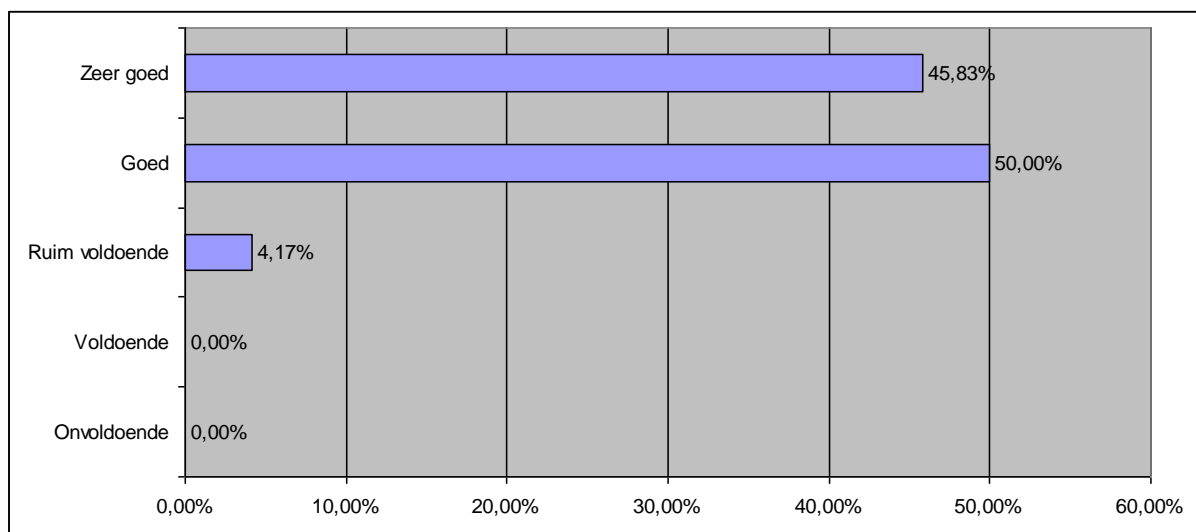
2. Wat vond je van de presentatie van Martin de Lusenet, ING?



Toelichting:

- Leuke wijze van presenteren en een interessant verhaal.
- Niet heel vernieuwende inzichten.
- Goede spreker. Verhaal bleef wat aan de oppervlakte.
- Mooi kijkje in de keuken wat goed én wat niet goed gaat.
- Grappige man.
- Leuke ontspannen manier van presenteren. Leuke voorbeelden anekdotes niet schromend om 'hoe het er echt aan toe gaat' te vertellen. (Gelukkig) geen gelikte bedrijfspresentatie/PR.... Top!
- Goed, maar ook bekend verhaal. De focus is op toepassing van data, prima, maar gaat voorbij aan alle andere factoren die ook klantgerichtheid bepalen. De uitdagingen voor ING bleven uit.
- Goede spreker. Mooi onderwerp. Loopt voorop in Big Data.
- Goed te volgen presentatie en met humor gebracht!
- Inhoudelijk sterk, plezierig om naar te luisteren en ruim voldoende relativiseringsvermogen.
- Heerlijke presentatie weer, opnieuw met veel zelfspot en eerlijkheid.
- Herkenbaar qua uitdagingen, goed en levendig gebracht. Food for thought voor de eigen organisatie.

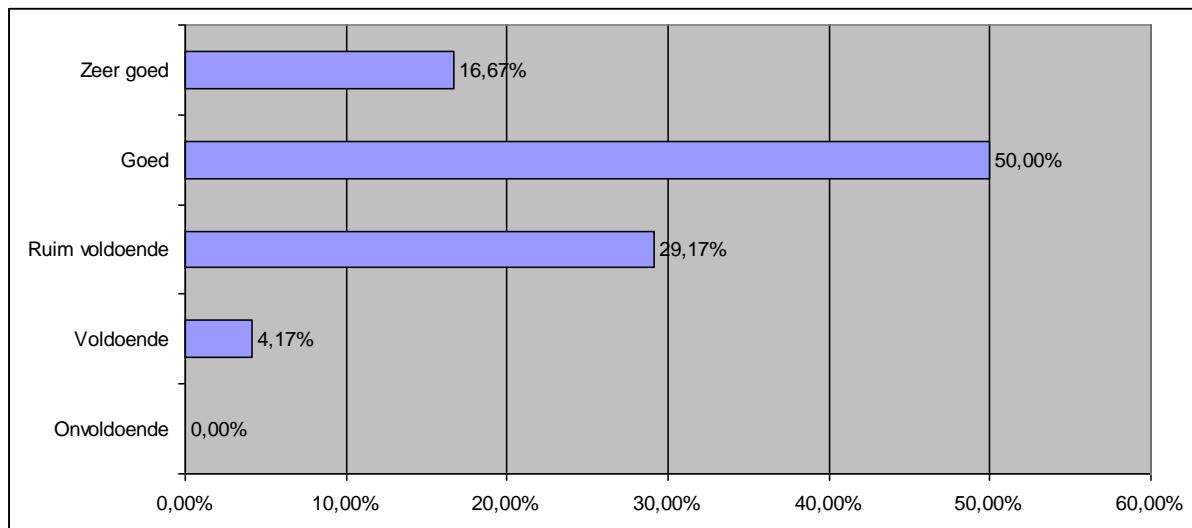
3. Wat vond je van de presentatie van Barry van 't Padje, Brandweer Amsterdam-Amstelland?



Toelichting:

- Leuke humor van een op zich minder makkelijk verhaal, maar wel interessant. De brandweer is veel verder dan ik had verwacht.
- Goed voorbeeld van beschikbare big data en de mogelijke samenwerking hierin zoeken.
- Leuk gebruik van data. Charmante presentatie. Maar had niet met klantgericht werken van doen.
- Goede verteller en mooi om eens een kijkje in een heel andere branche te nemen.
- Ook leuk. Maar duidelijk geen organisatie die denkt over klantgericht. Hoe tevreden zijn hun klanten achteraf? Evaluatie na brand. evaluatie bij politie en ambulance die ze ook regelmatig assisteren? Maar prima verhaal over (interne) strubbelingen brandweer....
- Hier kom je voor, eenvoudig een prachtige toepassing in een nieuw vakgebied, wat ook een nieuwe impuls kan zijn voor klantgericht denken bij bv verzekeraars.
- Mooi om te zien op welke wijze informatie wordt verzameld en vervolgens weer wordt gebruikt of gebruikt kan worden.
- Presentatie laat duidelijk zien wat allemaal mogelijk is met gedetailleerde informatie. Inspiratie om deze mogelijkheden in je eigen bedrijf ook te ontdekken!
- Nooit op deze (data) manier naar de Brandweer gekeken. Voorbeeld Google Glass was echt nieuw voor mij.
- Zeer leuk om ook vanuit een compleet "onbekende" sector mee te maken hoe zij Business Intelligence toepassen, en wat de waarde is voor het effectief besteden van de brandweer middelen.

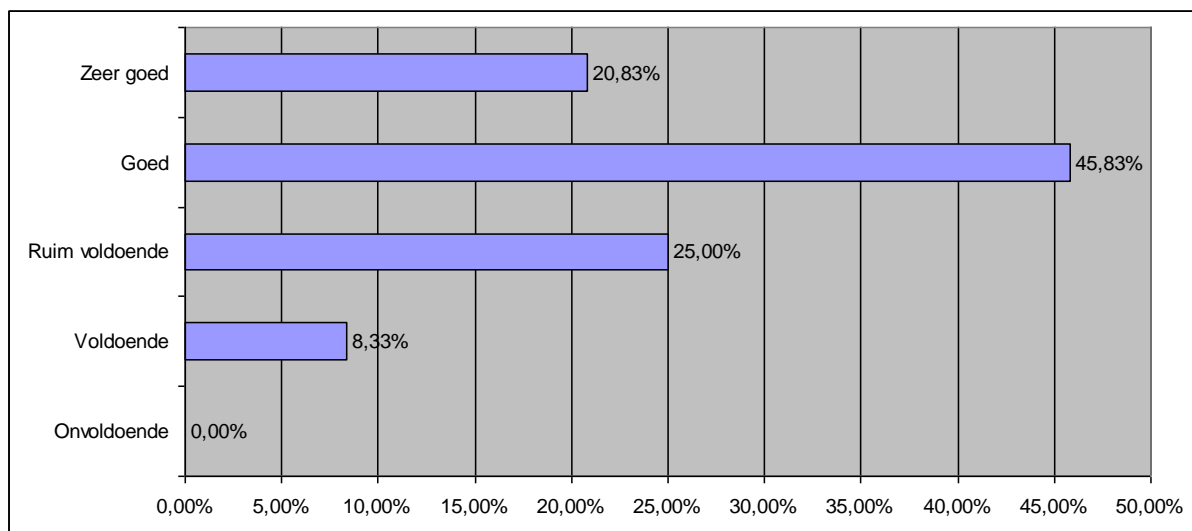
4. Wat vond je van de presentatie van Eric Leebeek, PLUS Retail B.V.?



Toelichting:

- Presentatie op geheel eigen wijze. Had meer kunnen vertellen hoe ze medewerkers klantgericht maken. Ik ga nu zeker een keer boodschappen doen bij PLUS.
- Bijzonder inzicht verkregen dat door het scheppen van een meer "huiskamer gevoel" er 25% meer omzet is gegenereerd.
- Goede spreker. Uitleg over degelijke aanpak.
- Had meer verwacht omtrent voorbeelden, hoe ze tot winnaar zijn gekomen en dat het geen toeval is. Met alleen veel opleidingen ben je er niet. Hoe krijg je kader en alle winkelpersoneel mee in de gewenste kernwaarden en gewenste klantvriendelijkheid. Hoe help je de ondernemers met de selectie van (meer dan gemiddeld) klantvriendelijk personeel?
- Heldere presentatie, wat de andere kant (dan data en systemen) van het spectrum belicht, en juist ingaat op de organisatorische en communicatieve kant van klantgerichtheid. Stemt tot nadenken voor alle data-nerds.
- Een mooie kijk in de keuken hoe supermarkten een voorsprong willen opbouwen.
- .
- Absoluut een prestatie van PLUS om meest klantgerichte onderneming te worden. Belangrijk om klantgerichtheid in strategie en visie mee te nemen, en deze voldoende concreet "naar beneden" uit te dragen. Weinig concrete koppeling naar daadwerkelijk CRM en BI, maar zeker interessant en leerzaam.

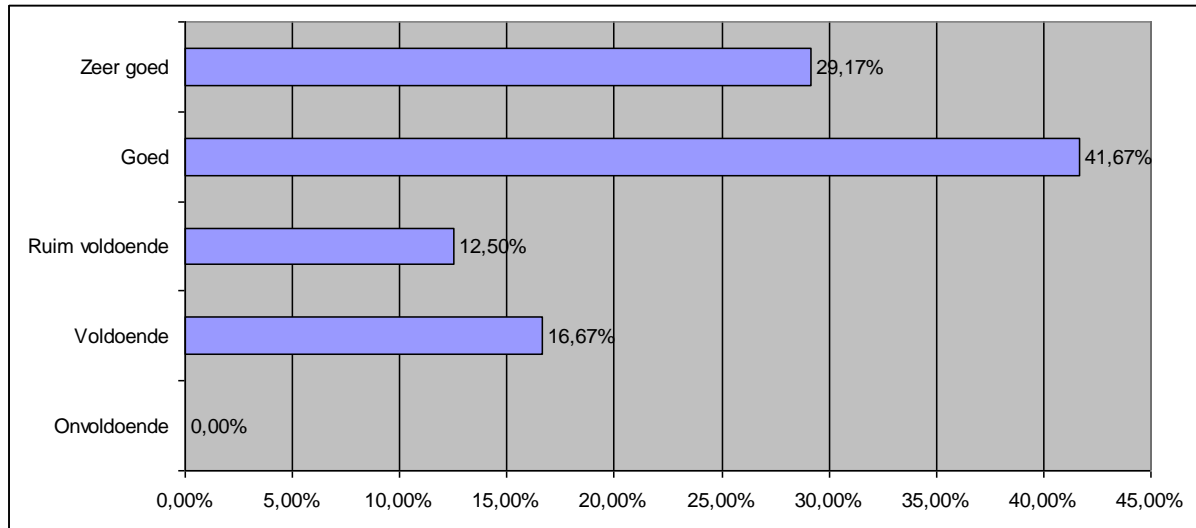
5. Wat vond je van de rol van Vincent van Hunnik als dagvoorzitter?



Toelichting:

- Praatte alles goed aan elkaar. Hij heeft een goede conditie.
- Mooi strak het programma in de gaten houdend.
- Stellingen kunnen slimmer gebruikt worden. Eerder over geschreven. Ook hier gaat het om het waarom van de uitkomsten en niet om de verhoudingen an sich. Het cijfer zelf zegt niets...
- Vlot geregeld, goed op tijd zonder het lastig te maken voor de sprekers. Prima aan elkaar gepraat.
- Goede introductie van de sprekers.
- Precies goed qua invulling, timing, praatjes tussendoor, etc.

6. Wat vond je van de locatie en de voorzieningen?



Toelichting:

- Jammer van de techniek en parkeren (stond op P3).
- Op wat technische haperingen na, prettige locatie, goed aan te rijden, mooie zaal.
- Geluid niet best, microfoon was beter.
- Erg warm en jammer van de microfoon.
- Locatie is prima, voorzieningen ook. Alleen de techniek liet ons meerdere keren in de steek. Iets wat je zeker niet verwacht bij een technisch dienstverlener.
- Catering was uitstekend. Beeldkwaliteit van de beamer en microfoon kon beter.
- In dit geval is er vooraf informatie gegeven over parkeervoorzieningen. Graag blijven doen, liefst met postcode huisnummer info voor navigatiesysteem. Haperende AV-voorzieningen, Oracle-onwaardig. Maar ja, "shit happens"... Dank voor uitrijkaart!
- Enige vervelende was die mobiele microfoon storing. Had na de eerste spreker maar consequent de "hand-microfoon" gebruikt, dan was het minder storend.