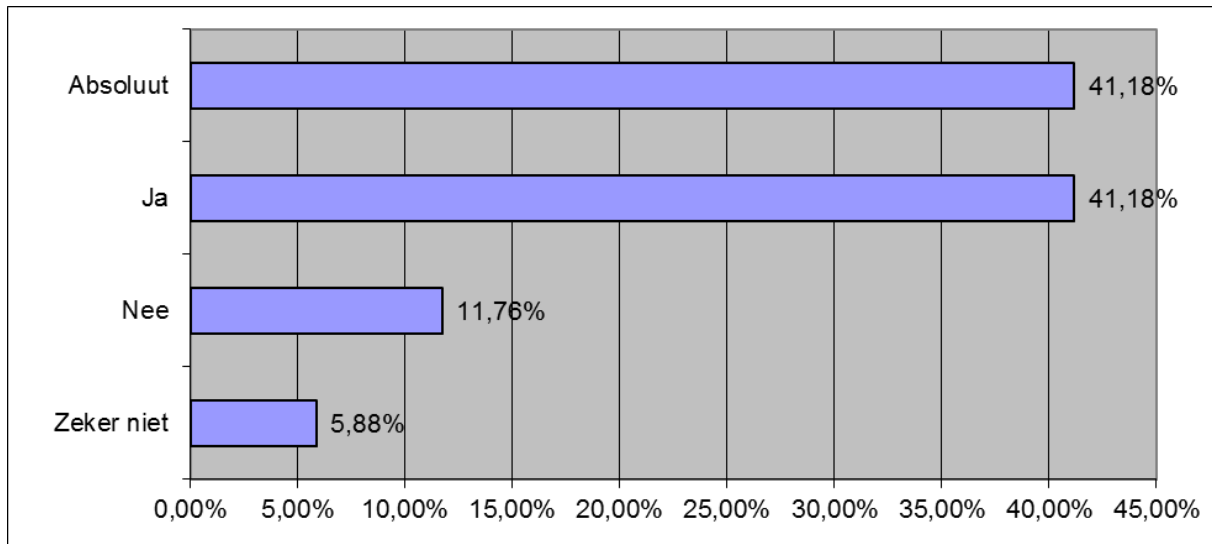


Evaluatie Kennissessie Klantfeedback Management in de Customer Journey 13 mei 2014

Verwachting en aanbeveling

Heeft de Kennissessie aan jouw verwachting voldaan?



Toelichting:

- Weer een ander type event dan de marketing en onderzoeksevents die ik gewend ben: veel ondernemers en consultants in de zaal. Daar kan ik veel van opsteken. Maar Kennissessie is obv de presentaties misschien niet helemaal het juiste woord.
- Aansprekend onderwerp en goed uitgedragen
- Leuke case waarbij samenwerking tussen twee partijen centraal stond
- Te weinig focus op het onderwerp zelf. Te veel focus op reclame van de merken van lease en schade. Jammer dat in de sessie daar te veel nadruk op komt.
- Nee, want ik had meer verwacht over de customer journey. Dat we er misschien stapsgewijs doorheen zouden gaan en per element de bewuste keuzes kregen toegelicht. In zoverre voldeed het niet aan mijn verwachting. Wat niet betekent dat ik het niet OK vond, in tegendeel!!
- Het is bijna helemaal niet over de klantfeedback gegaan. Hoe gaan ketenpartners om met feedback en wat leren ze hierin van elkaar?
- Het was fijn te zien dat er heel veel dingen terug kwamen die wij ook doen. Ik heb ook dingen bijgeleerd. Het werd ook heel goed gebracht.
- Leuke interactieve en informatieve sessie!
- De sessie was zeer goed voorbereid. De onderwerpen sloten erg kort aan bij ons huidig werk.

**Hoe waarschijnlijk is het dat je een Kennissessie (presentaties wetenschappelijke onderzoeken versus praktijk) zou aanbevelen aan collega's, vrienden of relaties?
 (0 staat voor zeer onwaarschijnlijk en 10 voor zeer waarschijnlijk)**

8,4

Toelichting:

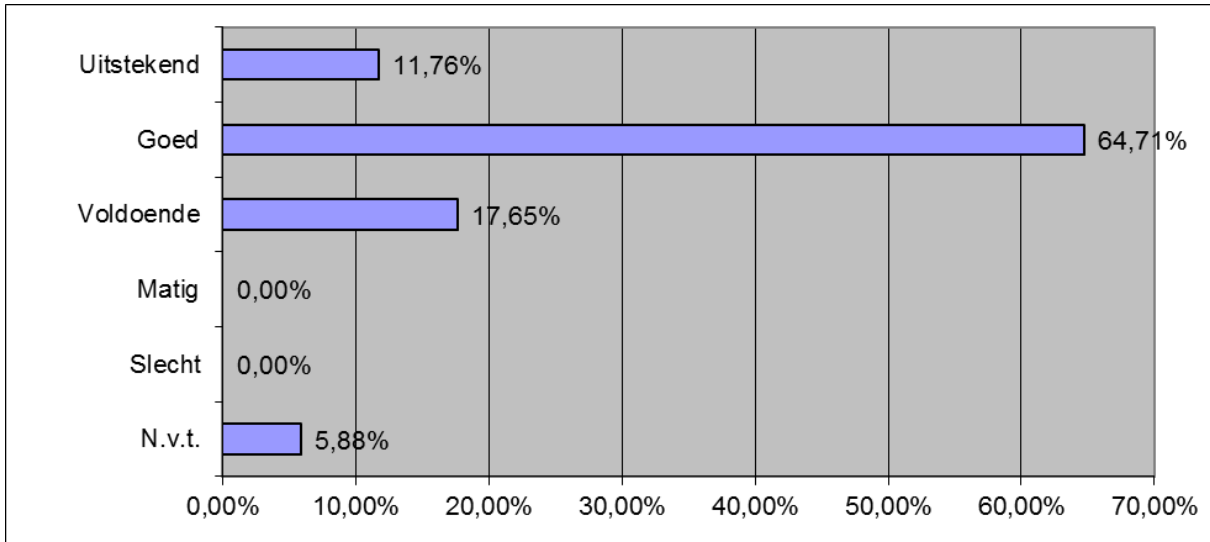
- Alles goed op orde voor een prettig event.
- Sowieso de sessies van het platform!
- Altijd erg leuk om even uit je dagelijkse praktijk te stappen en een bredere kijk te nemen. Daarnaast komen er altijd leuke en interessante onderwerpen en cases voorbij!
- Interactief, relevant, interessant, gezellig

- In principe is het een zeer goed gremium. ik krijg steeds meer het gevoel dat de kernleden de onderwerpen gaan bepalen i.p.v. de eindleden. Het wordt daardoor meer van hetzelfde, weinig vernieuwend.
- Voldeed niet aan de verwachting
- Ik heb jullie sessies aanbevolen bij collega's, klanten en bij relaties die werkzaam zijn in verkoop en marketing.
- Toffe onderwerpen, goede vereniging. Mogelijkheid om met andere mensen toch dezelfde uitdagingen te bespreken.

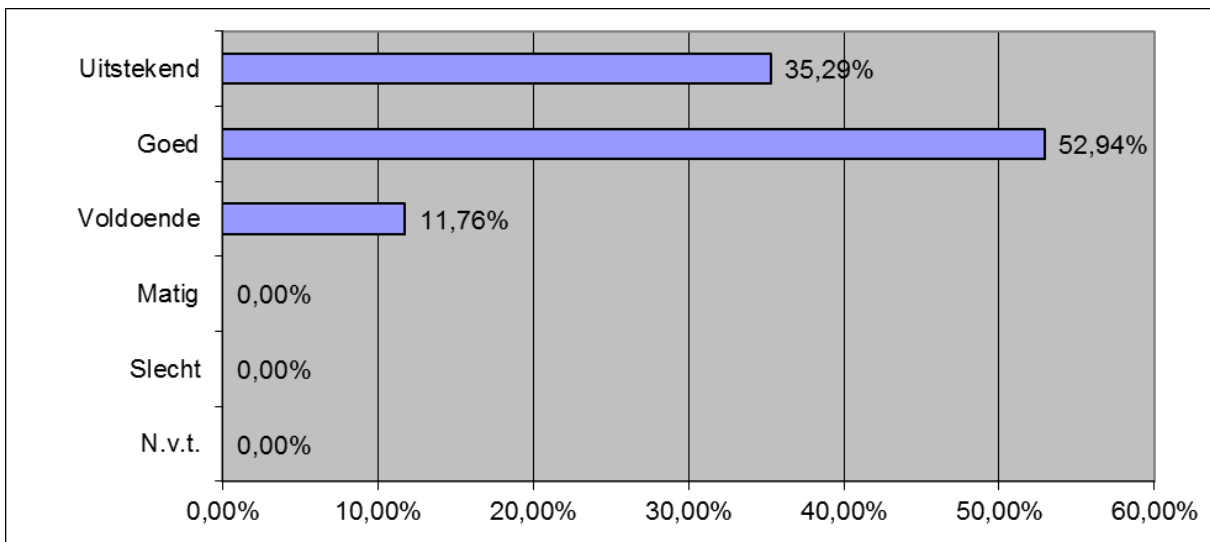
Inhoud en sprekers

Wat vond je van de inhoud van het event?

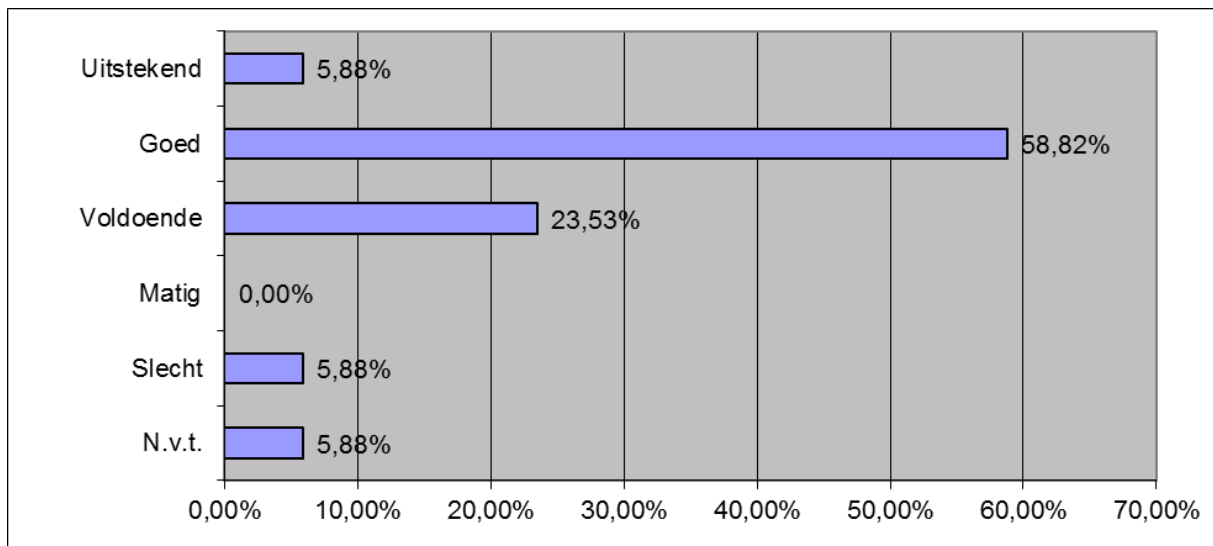
Casepresentatie Terberg Leasing:



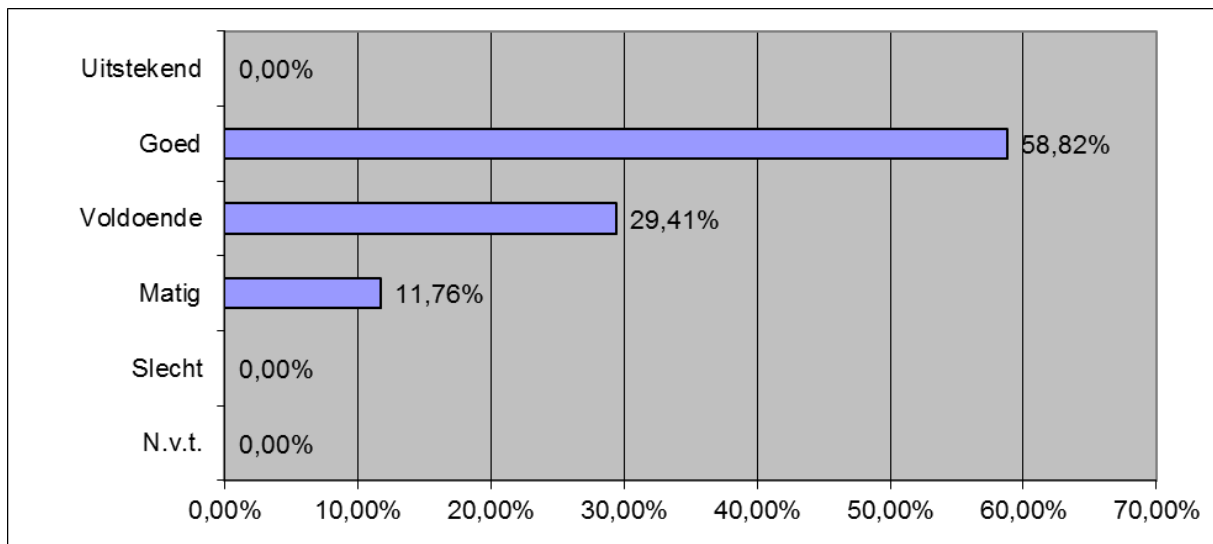
Rogier van Ewijk, Algemeen Directeur Terberg Leasing:



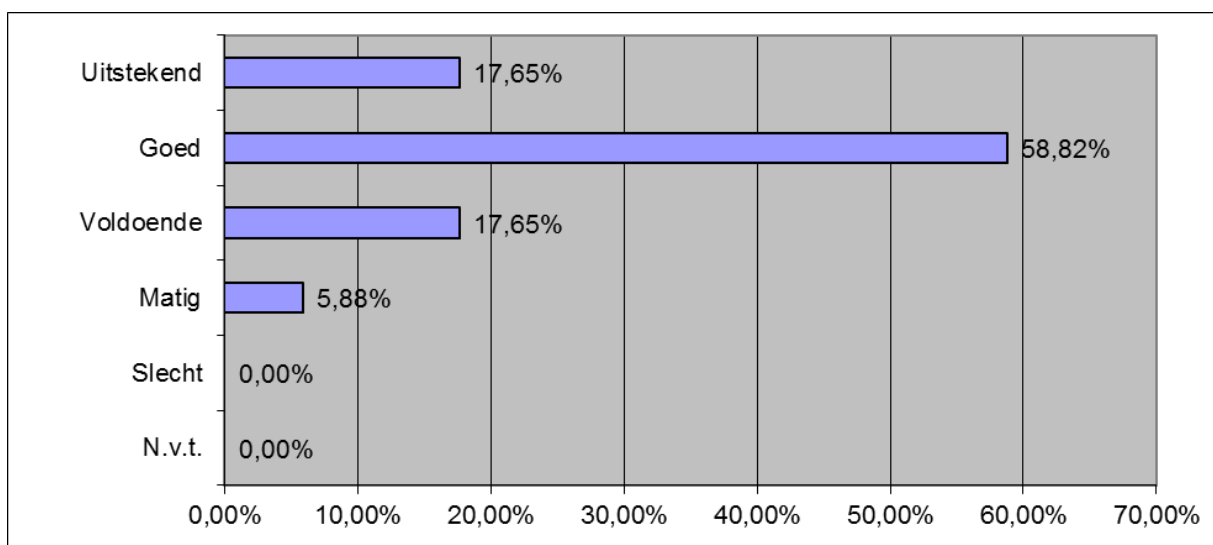
Casepresentatie Care Autoschade:



Hans Geitenbeek, Directeur Operations, Care Autoschade:



Avondvoorzitter Martijn Driessen, Managing Partner Expoints:



Kun je toelichten waarom je de inhoud en/of sprekers bovenstaande scores hebt gegeven?

- Het ging soms wat veel over bijzaken en minder relevant processen, 'klantgerichtheid' kwam lang niet overal in terug.
- Prettig om naar te luisteren, open en goed voorbereid

- Duidelijke verhalen, interactie met publiek en interessante bevindingen
- Goed onderwerp, dat overschaduwde werd door veel reclame over merk. Personen voelden zich persoonlijk aangesproken op vragen, terwijl die vanuit het bedrijf beantwoord moeten worden. De vriendschappelijke relatie kwam de presentatie niet ten goede.
- Toegankelijk, leuk gebracht. Levendig en goeie spreekperformance.
- Terberg raakte het onderwerp klantfeedback nog even aan, bij Care kwam het eigenlijk niet ter sprake. Expoints was vooral showcase aan het geven van hun eigen product, zonder in te gaan op de ketenuitwerking in deze case
- Alles werd duidelijk uitgelegd. De sprekers brachten het heel goed. Er was veel interactie met de rest van de groep.
- Op basis van inhoud en het overbrengen van de inhoud.
- Toffe slides, goede mondelinge presentaties.

Leereffect en netwerkmogelijkheden

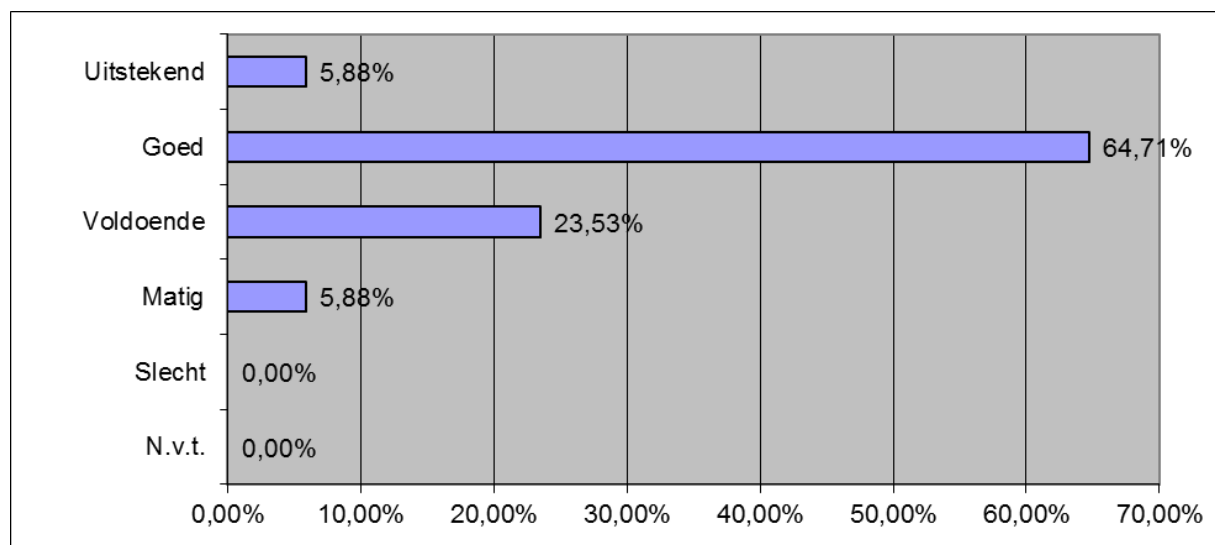
Wat heb je van het event geleerd en wat zou je direct in de praktijk kunnen toepassen?

- Samenwerking van organisaties in een keten, als het gaat om klantgerichtheid en 'klant centraal'.
- Keten denken en doen.
- Nadenken over het aangaan van allianties/samenwerking.
- Punten uit de workshop, vooral de tegen argumenten.
- Als de klant positieve feedback geeft hier zeker ook naar de klant toe, feedback op geven.
- Het heeft me een beeld gegeven van de do and don'ts in ketensamenwerking en een aantal handvatten om dit in onze eigen organisatie toe te passen.
- Geef aan je klanten aan wat je met hun FB zal doen - Andere partijen uit de keten: scores delen - 9 organisatie (uitleg Martijn).

Hoe heb je het interactieve karakter van de Kennissessie ervaren?

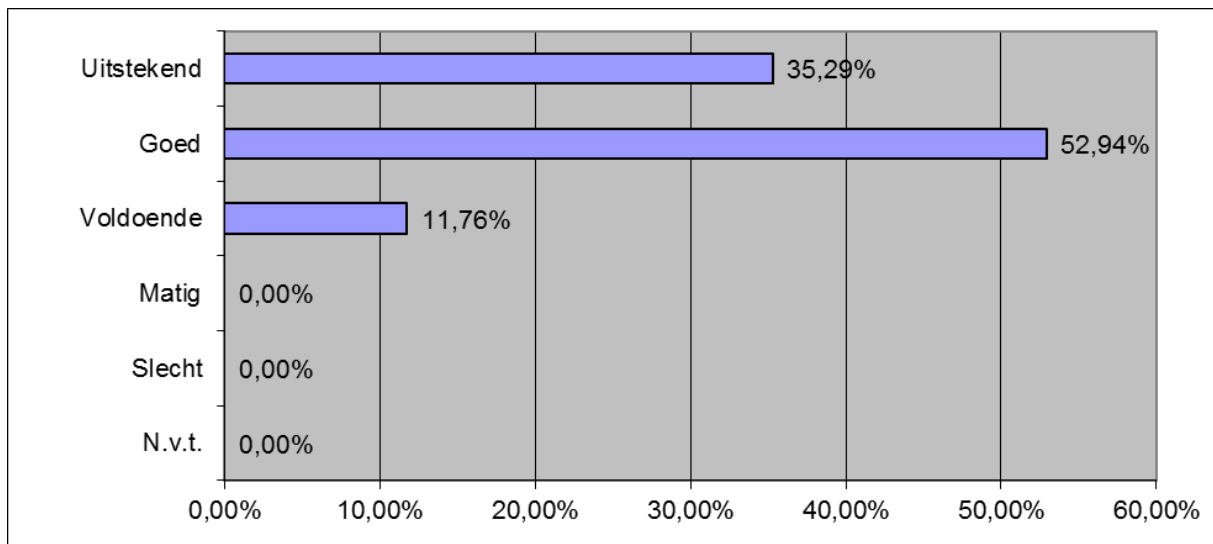
- Leuk!
- Heel leuk wederom.
- Positief, je merkt dat veel mensen wat terughoudend zijn in het voortouw nemen maar uiteindelijk leuke feedbacksessies gezien.
- Leuk, interessant en waardevol.
- Positief, vooral de workshop.
- Positief, dat maakt het een goeie sessie.
- Overbodig, komt mijns inziens weinig relevants uit.
- Goed om vanuit verschillende perspectieven deze materie te belichten. Het samen zoeken naar oplossingen was precies lang genoeg. Ook de discussie naar aanleiding van de presentaties.
- Zeer goed. Aangename, open sfeer. Fijn dat er ook mensen een groep willen leiden...

Wat vond je van de netwerkmogelijkheden (nieuwe mensen ontmoeten)?



Locatie

Wat vond je van de locatie in het algemeen?



Kun je toelichten waarom je deze score hebt gegeven voor de locatie?

- Mooie locatie.
- Prima.
- Prachtige statige en bosrijke omgeving die gemakkelijk te bereiken is.
- Goede ligging, mede op route van kantoor naar huis. Mooie locatie in het bos, vlak bij A28. Prima broodjes en drankjes.
- Mooi pand, goede ruimtes. Was alleen erg warm in de zaal.
- Het was zo een groot complex dat het wel even zoeken was waar we moesten zijn. Maar wel een heel mooie locatie.
- Goede bereikbaarheid, goede parkeergelegenheid.
- Ik wist wel niet goed als nieuwkomer in welk gebouw van de (5) ik moest zijn. Huisnummer is niet gebouwnummer.

Wat vond je van de catering bij het event?

