



PvKO Nieuwsbrief

- Hoe kunnen we helpen?
- De CX Business Case
- De Virtuele Leestafel
- RT Online: COVID-19
- Recensenten gezocht



Hoe kunnen we je helpen met inspiratie, kennis en peer-to-peer informatie?

Werken vanuit huis, verbonden met collega's, klanten en relaties via MS Teams of Zoom. Went het of snak je naar persoonlijk contact? Inmiddels is de eerste stof neergedaald en ben je waarschijnlijk vooral druk met hoe nu verder in de nieuwe realiteit. Korte termijn aanpassingen en/of een kritische kijk naar de lange termijn strategie? Inspelend op veranderende klantwaarden, zoekend naar een optimaalklantcontact-mix waar social distancing het nieuwe normaal wordt? En daarin je medewerkers en collega's meekrijgen? Klantgericht ondernemen tijdens deze crisis roept andere vragen op dan we bij de programmering van dit PvKO jaar hadden kunnen bedenken. **Laat ons weten wat jou bezig houdt in deze COVID-19 fase en hoe PvKO hierin waardevol kan zijn?** We passen de invulling van het programma op jouw wensen aan en hanteren in de komende maanden een korte planningscyclus voor Online Inspiratiesessies en Ronde Tafels.

We houden je op de hoogte van de uitkomsten!

[Laat het ons weten. Vul de korte vragenlijst in.](#)



Eerste Inspiratiesessie Online: De CX Business Case: over waarde ...

Aandacht voor Customer Experience is in alle tijden van belang! Geen organisatie kan er omheen. Maar aandacht voor de Business Case van CX is in deze tijden misschien nog urgenter dan ooit. Wat levert een punt NPS-stijging op voor omzet of resultaat onder aan de streep? Zijn er voorbeelden van bewijsmateriaal? Hoe toon ik het aan in mijn organisatie? Er zijn onderzoeken tussen CX en loyalty en engagement, maar heeft het ook een kostenverlagend effect? Aan de andere kant is het ook een lastige klus een lifetime value te becijferen, waar je de investeringen aan CX zou kunnen ophangen. Kortom: Deze Inspiratiesessie draait over de zin en onzin van CX business cases die de waarde aantonen en ... over welke waarden hebben we het eigenlijk? Deze vraag onderzoeken we samen met een aantal experts van VodafoneZiggo, ABN AMRO en PEBex, onder deskundige leiding van Stephan van Slooten van Altuition.

[Schrijf je in voor de Inspiratiesessie Online van 13 mei](#)



PvKO-collega's delen kennis en inspiratie in de Virtuele Leestafel Rond COVID-19

Hoe doe je onderzoek naar CX en UX zonder intermenselijk contact? Hoe neem je de stem van de klant mee in moeilijke beslissingen rond COVID-19? Hoe helpt samenwerking je bij een vliegende start? Hoe kan design thinking organisaties ondersteunen op het gebied van strategie, executie en organisatie? Wat zijn do's en don'ts in crisiscommunicatie en wat leren we van 'nudging' en 'boosting' om gewenst gedrag te ondersteunen. Dank Koos Service Design, l'eau, echt waarmaken, User Intelligence & Blauw Research voor jullie bijdragen!

Wil je ook iets delen?

Mail je publicatie in de vorm van een link of een PDF met een korte introductie plus een (rechtenvrij) beeld! Mail naar communicatie@pvko.nl. Exclusief voor leden | we publiceren in volgorde van binnenkomst.

Deel ook jouw whitepapers, onderzoeken, blogs, vlogs en columns rond COVID-19



Sharing = Caring Klantgericht Ondernemen en COVID-19

De eerste PvKO Ronde Tafel Online stond in het teken van delen. Deelnemers luisterden naar elkaar en leerden van elkaar hoe zij de eerste weken van COVID-19 doorkwamen. Renate Weggemans, Manager Leden & Beleid BOVAG Autodealers, trapte af met haar verhaal hoe BOVAG boven zichzelf uitstak als 'belangenbehartiger', 'ondersteuner', 'onderzoeker' en 'verbinder' en hoe zij dit met teamwerk – ieder vanuit zijn eigen thuiswerkplek – voor elkaar krijgen. Een ding is zeker: een gepassioneerde leiding helpt! We hebben van het verhaal van Renate een video clip gemaakt. Haal er wat ideeën en inspiratie uit. <En... het is nog zoeken naar de juiste kwaliteit van dit soort vastleggingen, zie het als een prototype>.

[Link naar slides en video-clip](#)



Recenseer een managementboek!

Verruil je beeldscherm voor een plek op de bank, in de tuin of op het balkon .. en combineer dit met een goed boek .. en vertel wat je ervan vindt.

1. **Customer innovation** - Waarom de klant centraal staat in bedrijfsinnovatie
2. **Mensen raken = klanten maken** - Hoe je sales- en marketingaanpak differentiëren in een wereld van digitalisatie en hyperpersonalisatie

Mail naar communicatie@pvko.nl en wij sturen je het boek kosteloos toe. Jouw recensie verschijnt zowel op Managementboek.nl als op onze website en social media.

[Lees meer over de boeken!](#)

Events PvKO

PvKO Inspiratiesessies

13 mei - Inspiratiesessie Online: De CX Business Case: over waarde ...

Alle andere sessies zijn onder voorbehoud. Zet wel svp de data in je agenda!

03 juni - Workshop voor young professionals | Innoveren ... hoe doe je dat dan?

11 juni - Inspiratiesessie Veranderende waardepatronen van consumenten

07 juli - Inspiratiesessie Waardemanagement in de voedingsketen (B2B)

08 sep - Inspiratiesessie Customer Insights en Metrics

08 okt - Inspiratiesessie

11 nov - Inspiratiesessie

08 dec - Inspiratiesessie

Veel succes deze maand.....

.... voor de meesten van ons nog steeds vanuit je eigen werkplek thuis. Zoek verbinding voor sparring, ideeën uitwisseling of gewoon een luisterend oor! De PvKO community staat voor je klaar.

Karoline Wiegerink, directeur PvKO

[Nog geen lid van PvKO? Bekijk hier de voordelen en meld je aan!](#)

Volg ons op social media



[Uitschrijven op deze mailing](#) - [Mail online bekijken](#)