|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Afbeelding met fles, stoppen, teken  Automatisch gegenereerde beschrijving |  | Nationale Klantgedrevenheid Monitor! |

 |

 |
|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Afbeelding met persoon, person, mensen, kijken  Automatisch gegenereerde beschrijving |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| PvKO Nieuwsbrief  |
| - RT: CX Business Case- Klantgedrevenheid Monitor- Inspiratiesessie Online- De Virtuele Leestafel- Recensenten gezocht |

 |

 |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

 |

 |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Afbeelding met tekst, klok  Automatisch gegenereerde beschrijving |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Ronde Tafel Online: Doorpraten over de CX Business Case  |
| Is de CX Business Case een simple Excel exercitie of een echte Game Changer? Het aantonen van de waarde van CX levert veel stof tot nadenken en discussie! Mooi dat door data analytics steeds meer mogelijk is! Maar hoe zinvol is het? De online Inspiratiesessie van 13 mei leverde een reeks inzichten op. Praat hierover door in een kleinschalige setting en deel jouw verhalen en ervaring. Marieke Verbossen, CX Reporting & Performance Manager Benelux bij TUI bijt het spits af met haar verhaal over de NPS Business Case van TUI. |
|

|  |
| --- |
| [**Schrijf je in voor de Ronde Tafel Online van 27 mei**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https:%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fbijeenkomsten%2Fover%2F219%2Fronde-tafel-online-doorpraten-over-de-cx-business-case%2Fabout%23.Xrz8xBMzZQJ~autologin~&data=02%7C01%7C%7C218961aab3c3432740a808d8596cc6ea%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637357671016306614&sdata=9X2wyNEkv8zvB8%2FjQJKP%2BPTdR6XAFRb67qmRrZFPpVo%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

 |

 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Afbeelding met persoon, speler, vrouw, person  Automatisch gegenereerde beschrijving |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Klantgedrevenheid: Hoe scoort jouw organisatie in tijden van COVID-19?  |
| Klantgedrevenheid is relevanter dan ooit! Want als je als organisatie je beslissingen en acties baseert op de behoeftes en feedback van klanten, maak je de grootste kans op duurzaam succes. Daarom voert Blauw Research ook in deze COVID-19 situatie de Nationale Klantgedrevenheid Monitor uit. En – zoals vorig jaar – ondersteunt PvKO dit initiatief van harte. Met een korte [klantgedrevenheidstest](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww1.blauw-survey.com%2Fscripts%2Fdubinterviewer.dll%2FFrames%3FQuest%3D2201&data=02%7C01%7C%7C218961aab3c3432740a808d8596cc6ea%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637357671016316607&sdata=5KQ00M5uTWBjBcb%2F5p7Bte6Q4hSZ6Smg5cEaluvLO0g%3D&reserved=0) geven we direct inzicht in hoe jij scoort ten opzichte van jouw sector en bieden we concrete handvatten om een stap verder te komen in klantgedrevenheid. |
|

|  |
| --- |
| [**Start de klantgedrevenheidstest**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww1.blauw-survey.com%2Fscripts%2Fdubinterviewer.dll%2FFrames%3FQuest%3D2202&data=02%7C01%7C%7C218961aab3c3432740a808d8596cc6ea%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637357671016316607&sdata=HKiRceD5HVlnvsG0MRERz773IUP8qYbwdrdF2lD%2B%2BuI%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

 |

 |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Afbeelding met persoon, binnen, vasthouden, voedsel  Automatisch gegenereerde beschrijving |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Terugblik Inspiratiesessie Online: De CX Business Case: over waarde …  |
| **De CX Business Case is een vraagstuk waar ratio EN emotie bij elkaar moeten komen!** Vergeet het anders maar! Dit was de uitsmijter van de laatste spreker. Een betere oneliner samenvatting kun je niet krijgen. De eerste PvKO Online Inspiratiesessie is een feit. Meer dan 100 deelnemers luisterden via MS Teams naar vier sprekers die hun visie op de CX-business case in 15 minuten over de Bühne brachten. Het heeft veel stof tot nadenken opgeleverd over dit super relevante onderwerp. Veel content kun je nalezen in artikelen en slides, en naluisteren en -kijken in twee video-content-clips (Nieuw!!). |
|

|  |
| --- |
| [**Link naar verslag, slides en content-clips**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fk%2Fn175%2Fnews%2Fview%2F22435%2F10227%2Fterugblik-inspiratiesessie-online-de-cx-business-case-over-waarde.html&data=02%7C01%7C%7C218961aab3c3432740a808d8596cc6ea%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637357671016326599&sdata=7ZfD6WbnFMzlruuF3VaAzuOouiVqukfmS%2BBnYR8eYuI%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

 |

 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Afbeelding met computer, computer, tafel, person  Automatisch gegenereerde beschrijving |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| PvKO-collega’s delen kennis en inspiratie in de Virtuele Leestafel Rond COVID-19  |
| We zijn inmiddels in een nieuwe fase beland van de corona crisis. Van intelligente lock-down naar intelligente open-up. Met nieuwe uitdagingen en wellicht ook kansen. Hoe gaat jouw organisatie het verschil maken in een social distancing maatschappij? Wat leer je voor je (toekomstig) verdienmodel? Hoe houd je medewerkers gemotiveerd? **Vertel je verhaal en deel je tips en ideeën!**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 naarcommunicatie@pvko.nl. Exclusief voor leden | we publiceren in volgorde van binnenkomst. |
|

|  |
| --- |
| [**Deel ook jouw whitepapers, onderzoeken, blogs, vlogs en columns rond COVID-19**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fk%2Fn175%2Fnews%2Fview%2F22137%2F10227%2Fde-virtuele-leestafel-deel-jouw-whitepapers-onderzoeken-blogs-vlogs-en-columns-rond-covid-19.html&data=02%7C01%7C%7C218961aab3c3432740a808d8596cc6ea%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637357671016326599&sdata=zWSPj3afguLDHC1WBIhGc2nWrfoojHq8rhAybsU0tMY%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

 |

 |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Afbeelding met hek, rij, bank, zitten  Automatisch gegenereerde beschrijving |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Recenseer een managementboek!  |
| En ook deze week ligt een gratis boek op je te wachten!1. [**Online invloed**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.managementboek.nl%2Fboek%2F9789024426355%2Fonline-invloed-bas-wouters&data=02%7C01%7C%7C218961aab3c3432740a808d8596cc6ea%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637357671016326599&sdata=NGdvTVq8QwwGqPR2i081doynfQouT6g0VMjuCp4f%2FQU%3D&reserved=0) - Zo pas je bewezen gedragspsychologie toe voor betere online resultaten2. [**Ontmoet de Xceptionals**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.managementboek.nl%2Fboek%2F9789090327433%2Fontmoet-de-xceptionals-gerrit-piksen&data=02%7C01%7C%7C218961aab3c3432740a808d8596cc6ea%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637357671016336595&sdata=bhQ%2B7OB81D638IhfxTuM9sfhbC2vbR0e75A56P21Yro%3D&reserved=0) - De transitie naar de overtreffende trap in klantvriendelijkheidMail 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!**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fkennis%2Frecenseren-managementboeken&data=02%7C01%7C%7C218961aab3c3432740a808d8596cc6ea%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637357671016336595&sdata=waveRJm98R%2BIJP%2FPfx%2FrsM3v9sqANeD0kj6WIQMJ4oI%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

 |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

 |

 |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Events PvKO & Partner Events  |
| **PvKO Inspiratiesessies**27 mei - [Ronde Tafel Online: Doorpraten over de CX Business Case](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https:%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fbijeenkomsten%2Fover%2F219%2Fronde-tafel-online-doorpraten-over-de-cx-business-case%2Fabout%23.Xrz4UhMzZQJ~autologin~&data=02%7C01%7C%7C218961aab3c3432740a808d8596cc6ea%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637357671016346587&sdata=8fLq0%2Bujw4MRVI93C2shiTq7g%2F7NejTadOXWW9x5%2BBo%3D&reserved=0)*Alle andere sessies zijn onder voorbehoud. Zet wel svp de data in je agenda!*?? juni - Inspiratiesessie Consumer Mind Shift (online) ?? juni - ALV (online)07 juli -  Inspiratiesessie Waardemanagement in de voedingsketen (B2B) 08 sep - Inspiratiesessie Customer Insights en Metrics08 okt -  Inspiratiesessie11 nov - Inspiratiesessie08 dec - Inspiratiesessie**Partner Events**27 mei - [Voice Marketing & Chat event | Gratis live-stream (CustomerTalk)](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fvoicemarketing-chatin1day.nl%2F%3Futm_medium%3Dnieuwsbrief%26utm_source%3Dpvko%26utm_campaign%3Dvoice&data=02%7C01%7C%7C218961aab3c3432740a808d8596cc6ea%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637357671016346587&sdata=WqhvKl1d%2FNj8RzDM5GTWpTIBK6XudiRhASpA6WpRkK0%3D&reserved=0)16 juni - [Dag van de Hospitality 2020 (Welkom!)](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fdagvandehospitality.welkombijwelkom.nl%2F&data=02%7C01%7C%7C218961aab3c3432740a808d8596cc6ea%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637357671016356584&sdata=dm8soH7AZ4tEWJ2YBIbZu3oQKJqOwzXDP%2BCu8uF%2BiAw%3D&reserved=0)02 juli -  [Webinar Nationale Klantgedrevenheid Monitor 2020 (Blauw Research)](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fk%2Fn175%2Fnews%2Fview%2F22395%2F416%2Fwebinar-nationale-klantgedrevenheid-monitor-2020-(blauw-research).html&data=02%7C01%7C%7C218961aab3c3432740a808d8596cc6ea%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637357671016356584&sdata=6iAr1pSfW0hpIWdiw4AZQ7eUJE%2Fcj%2FSACcBlHLGSnGI%3D&reserved=0) |

 |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

 |

 |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Veel succes deze maand…......  |
| … met de overgang naar een nieuw (ab)normaal! En dat ratio en emotie jou en je organisatie in deze nieuwe situatie verder helpen met je klantgerichte onderneming.Karoline Wiegerink, directeur PvKO |
|

|  |
| --- |
| [**Nog geen lid van PvKO? Bekijk hier de voordelen en meld je aan!**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=http%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Flid-worden&data=02%7C01%7C%7C218961aab3c3432740a808d8596cc6ea%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637357671016356584&sdata=xTKcrmFn443sYFTi4Ncjf%2FOUefAm7gs3RQ7%2BATc9Sk0%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

 |

 |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Volg ons op social media  |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Twitter icoon |  | Facebook icoon |  | LinkedIn icoon |

 |

 |

 |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| [Uitschrijven op deze mailing](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fk%2Fmailing2%2Funsubscribe%2Furn%3Auuid%3A471ee400-4abe-4b65-9614-bc58e8c2e5c9%2F&data=02%7C01%7C%7C218961aab3c3432740a808d8596cc6ea%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637357671016376572&sdata=IXuIk9lk1bFIcBPvNK%2FpoPwEYiuxA%2F04vYHF0v7X3rc%3D&reserved=0) - [Mail online bekijken](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https:%2F%2Fwww.pvko.nl%2F%2Fl%2Fmailing2%2Fbrowserpreview%2FM9iRDPO8svOUY1bOL004bANtUzRXt0M_Yfsb~YyHjzr3Sldsrg21hn0GK4JIOWlEm6EUfK~mO_lM0tbxoFjxtjZ4_Duss1xhbenSzGySaJrJ8bVhbOz1sIRGB7YIzYVq&data=02%7C01%7C%7C218961aab3c3432740a808d8596cc6ea%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637357671016386570&sdata=mXRhECq2ym9t5s30ErtSxeWLn%2BOImPe1%2BrRd1JBUtRE%3D&reserved=0) |

 |

 |

   |