



## PvKO nieuwsbrief

- Middagbijeenkomst 14.12.
- Omnichannel
- Thema's 2018 bekend
- Nieuwe leden



## De toekomst van klantgericht ondernemen

Wat zijn jouw uitdagingen voor klantgericht ondernemen in 2018? Customer Experience Management in een nieuwe fase brengen? Klantgedrevenheid tot in de haarvaten van je organisatie laten doordringen?

Ed Peelen, voorzitter PvKO, en Frans Reichardt, de beoogde nieuwe voorzitter van PvKO vanaf 2018, geven hun visie en doorkijk.

Laat je onderdompelen door de verhalen van Ed en Frans en hef met ons het glas bij een feestelijke borrel, waarin we Ed danken voor zijn voorzitterschap in de afgelopen 3½ jaar.

**Kom ook 14 december en proost met ons mee.**



## Inspiratiesessie Omnichannel: welke keuzes moet je maken?

O nee, niet alweer een nieuw kanaal om met klanten te communiceren! In deze Inspiratiesessie gaan we in op het vraagstuk: Welke kanalen zou je bedrijf moeten (gaan) gebruiken?

KNVB en Woningcorporatie Ymere laten zien hoe zij keuzes maken om met hun doelgroepen te communiceren (ook wel voetballiefhebbers en bewoners genoemd). Hoe bepaal jij slim welke kanalen je het beste kunt gebruiken voor effectieve communicatie met jouw doelgroep?

[Meld je aan voor 24 januari](#)



## Korte Impressie Inspiratiesessie België Human to Human

Een avond in Berchem met drie verhalen over hoe "De Human to Human factor het verschil maakt":

Klantbelevingscoaches en 'medemerkers' bij RET. De video-boodschappen van #wearegraydon en het mens-tot-mens verhaal pur sang van Sanquin en Store Support over hoeveel 'winst' er kan worden behaald als de basis klantprocessen op orde zijn.

[Bekijk hier alle presentaties en foto's](#)



## Korte impressie Inspiratiesessie Artificial Intelligence

Artificial Intelligence' .... Een term die volgens gastheer en keynote Alexander van der Wall Bake nog lang niet op zijn plaats is! Maar Aegon is aardig op weg, leerden we dankzij het uitgebreide kijkje in de AI keuken door Alexander en zijn team! Het was een flitsende bijeenkomst, mede ook dankzij de presentaties met weinig 'Silent Time' van Marco Stolk van Teleperformance en Reinoud Voorbraak van Service

Heroes.

[Bekijk hier de presentaties en foto's](#)



## Onderzoek "Meten van klantbeleving". Jouw mening telt!

Deze maand bevelen wij onderstaand onderzoek van harte aan:

- [Meten van Klantbeleving onderzoek](#) van onze strategische partner KIRC (Stichting KlantInteractie Research Centrum).

Dank alvast voor je medewerking!

[Lees verder](#)



## Welkom bij PvKO

We zijn er trots op dat per 1 januari Echt Waarmaken, NV Schade en Stichting Toetsing Verzekeraars de PvKO community als bedrijfsleden komen versterken! Maak kennis tijdens één van de volgende ontmoetingen.

[Lees verder](#)



## Thema's 2018

Genoeg inspiratie in 2018! De volgende onderwerpen staan centraal:

1. Technologie en klantgericht ondernemen AI | Speech Recognition | Chatbots | VR-AR | IoT | Wearables
2. Omnichannel 'Kanalen keuzestress' - Hoe de klanten verleiden naar de juist kanalen?

3. Design Driven Innovation for Customer Centricity
4. Hoe Customer Delight elke dag waarmaken? innovatie in human2human
5. (Data driven) customer insights | journey | customer experience | gedragsbeïnvloeding
6. Special interest topics | Millenials | Food / retail als inspiratiebron

[Bekijk hier de Inspiratiesessies voor 2018](#)



## Emerce Engage 7 december

Prof. Joost Kok (Universiteit van Leiden),  
Marcella de Rouw (Business Excellence Manager bij Marktplaats),  
Geert Crooijmans (Senior marketeer bij Hudson's Bay) en  
David Arnoux (Growth Hacking Expert bij Growth Tribe) zijn enkele van de experts die tijdens Engage uitleggen hoe klantdata moet worden gebruikt voor meer sales, retentie en klantloyaliteit.

De line-up is 100% compleet bekijk het [hier](#) en [schrijf je nu in](#) voor de laatste tickets!

Leden van PvkO ontvangen 50 euro korting.

[Lees verder](#)

## Events PvkO en Partner Events

---

07 dec - [Emerce Engage - Emerce](#)

08 dec - [Service Excellence in 1 Day - CustomerTalk](#)

14 dec - [De toekomst van klantgericht ondernemen](#)

24 jan - [Inspiratiesessie Omnichannel; welke keuzes moet je maken?](#)

13 feb - [Inspiratiesessie Design for Human-to-Human Interaction](#)

14 mrt - [Inspiratiesessie Service Design Thinking voor Innovatie](#)

10 apr - [Inspiratiesessie Blockchain .. Wanneer laat jij je klanten met cryptomunten betalen?](#)

Bekijk hier de thema's voor 2018.

## Nog geen lid van PvKO?

Nog geen lid van onze community van, voor, door klantgerichtheidsprofessionals? Wil je ook inspiratie opdoen, best practices met elkaar delen en je kennis verrijken? Meld je dan snel aan.

[Word lid](#)

## Veel succes deze maand.....

... met de laatste loodjes van 2017, vergeet hierbij niet 'Life doesn't end at XMas'.. en wellicht tot ziens op 14 december!

[Lees verder](#)

## Volg ons op social media



## PvKO Partners



Customer **Talk**

**A** **ADFO**  
**GROEP**  
MARCOM NEWS & INTELLIGENCE

**K** Klantinteractie  
Research  
Centrum

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