

Onderwerp: Nieuwe Inspiratiesessies en welkom nieuwe leden - Nieuwsbrief PvKO Februari 2020

Datum: maandag 17 februari 2020 om 11:56:53 Midden-Europese standaardtijd

Van: Karoline Wiegerink - PvKO

Aan: Merel de Koning

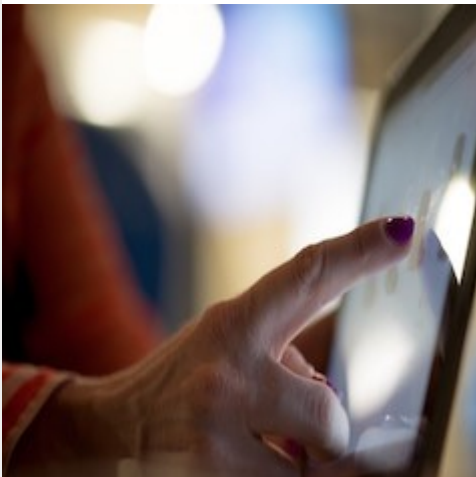
PLATFORM
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN

Human first | High touch | 12 februari



PvKO Nieuwsbrief

- Human first | High touch
- Bruggenbouwers
- Nieuwe leden
- Digitaal Klantondernemen



Last Call: Inspiratiesessie Human first | High touch

Hoe heeft Pauline Bron de transformatie van **NS** controleurs naar mensgerichte gastheren voor elkaar gekregen en daardoor de tevredenheid van de reizigers verhoogd? [Zie hier een voorproefje](#). Hoe haalt Linda Luidens van **TUI** de juiste mensen binnen die de belofte 'Discover your Smile' elke dag waarmaken? En: Hoe zorgt Hans de Wolff ervoor dat de mens-knop niet uitgaat als zijn medewerkers op het werk binnenkomen? De lat voor echt gemeente mensgerichte interactie en een persoonlijke touch ligt hoog – in een wereld waar digitaal klantcontact in rap tempo opkomt. Basis hiervoor is een medewerkersgroep die gemotiveerd is en verbonden. Hoe krijgen ze dit bij TUI, NS en SUSA elke dag voor elkaar? Is dat een aanpak die je top down neerzet of leg je de verantwoordelijkheid vooral bij de frontliner zelf neer? PvKO voorzitter Daan Noordeloos gaat samen met de sprekers hierover in gesprek!

**Mis dit niet! Schrijf je nog snel in voor de PvKO
Inspiratiesessie van 12 februari!**



Save the date: Inspiratiesessie Klantgerichte Bruggenbouwers

De weg naar een organisatie die tot in de haarvaten klantgedreven en customer centric is, is niet voor elke organisatie vanzelfsprekend. Silo's en oude mechanismen doorbreken en beslechten, in alles wat je doet de klant centraal stellen. Hoe elimineer je zaken die klantgerichtheid belemmeren? Samenwerken is een organisatiecapaciteit die ontwikkeld en onderhouden dient te worden... In het nastreven van een continu positieve klantervaring die een winstgevende, goed draaiende organisatie levert. Hoe krijg ik 'iedereen' mee in de organisatie?

**Schrijf je alvast in voor 12 maart, we maken
binnenkort de sprekers bekend**



PvKO verwelkomt deze maand weer vijf nieuwe leden

We zijn trots dat weer vijf nieuwe leden het PvKO-netwerk komen versterken. Welkom in de PvKO community:

- DHL
- BusinessMonitor
- ReviewPartner
- CB Logistics & Supply Chain
- DigitPaint

Bekijk hier alle PvKO leden



Terugblik Inspiratiesessie Digital Engagement | Digitaal Klantondernemen

Hoe kom je van succesvolle experimenten met proof of concepts op kleine schaal naar werkende toepassingen van AI die geïntegreerd zijn in het primaire proces? Deze vraag stond centraal tijdens de Inspiratiesessie op 28 januari bij VGZ in Arnhem. Met behulp van sprekers, cases en – last but not least - de collectieve intelligentie van de deelnemers haalden we een oogst van aandachtspunten op. Lees [hier](#) de bundeling van learnings en gebruik het als een checklist. Veel leesplezier toegewenst.

Bekijk hier naast de checklist ook de presentatie van VGZ, een artikel over Postillion en de foto's

Events PvKO & Partner Events

PvKO Inspiratiesessies

- 12 feb - [Inspiratiesessie Human first | High touch](#)
- 12 mrt - [Inspiratiesessie Klantgerichte Bruggenbouwers](#)
- 08 apr - [Inspiratiesessie De CX Business Case: over waarde](#)
- 12 mei - [Inspiratiesessie Customer Insights en Metrics](#)
- 11 jun - [Inspiratiesessie Waardemanagement in de voedingsketen \(B2B\)](#)
- 08 sep - [Inspiratiesessie Disrupters | hoe als klantgerichte onderneming ermee omgaan?](#)

Partner Events

- 05 mrt - [Masterclass The Future of Strategy \(UvA\)](#)
- 09 apr - [Masterclass Toekomst van Organisaties & Organiseren \(UvA\)](#)

Veel succes deze maand.....

.... die internationaal in de ban staat van corona. Maar laat je hierdoor niet je energie en enthousiasme voor klantgericht ondernemen wegnemen....

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](#)