

**Onderwerp:** Hoe Digitaal Klantondernemen en Briljante mislukkingen klanten kunnen helpen - Nieuwsbrief PvKO Januari 2020

**Datum:** dinsdag 14 januari 2020 om 10:01:06 Midden-Europese standaardtijd

**Van:** Karoline Wiegerink - PvKO

**Aan:** Merel de Koning

**PLATFORM**  
**KLANTGERICHT**  
**ONDERNEMEN**

Human first | High touch | 12 februari



## PvKO Nieuwsbrief

- Digitaal Klantondernemen
- Human first | High touch
- Briljante mislukkingen
- PvKO & Frankwatching
- Nieuwe bestuursleden



## Last call: Inspiratiesessie: Digital Engagement | Digitaal Klantondernemen

Ben jij verantwoordelijk voor een excellente klantbeleving door digital engagement, de gepersonaliseerde klantreis, een op maat gesneden aanbod en/of een customized website? Dan ben je vast ook regelmatig met de vraag bezig, hoe hier met Artificial Intelligence verbeteringen aan te brengen? Krijg je de belofte van AI altijd werkend? Welke stappen zet je voor een succesvolle implementatie? Hoe werkt dit binnen een corporate als VGZ, waar met legacy systemen en een traditionele organisatiestructuur rekening moet worden gehouden? En wat kun je leren van Postillion Hotels, die de AI-oplossing van de 'virtuele boekingsassistent' in een strak tijdsplan hebben ontworpen en in werking gesteld. Onder leiding van Frank Ardesch verzamel je je eigen inzichten en learnings. Welke 'ladders' staan in de weg? Wat gaat goed? En wat had achteraf beter gekund? Doe er je voordeel mee!

Schrijf je nog snel in voor de PvKO  
Inspiratiesessie van 28 januari



## Inspiratiesessie Human first | High touch

Digital first heeft veel impact op de human touch. Het geeft ruimte voor een persoonlijke aanpak en legt de lat voor ECHTE mensgerichte interactie hoog. Basis hiervoor is een medewerkersgroep die gemotiveerd is en verbonden. Gelukkige medewerkers leiden tot aanzienlijk hogere klantwaardering en – niet minder belangrijk – lagere verzuimkosten. Echter, oprechte aandacht voor de mens in de medewerker? Hoe zorg je hiervoor? Hoe zorg je ervoor dat de mens-zijn knop niet uitgaat bij het binnenkomen in het werk? Hoe haal ik de juiste mensen binnen en houd ik ze binnen! Hoe verbind ik mensen aan de missie / purpose van het bedrijf en maak ik het waar?

Leer van SUSA & NS op 12 februari! Schrijf je in



## Briljante mislukkingen ondersteunen klantgericht ondernemen

Klantgerichtheid en mislukkingen lijken niet hand in hand te kunnen gaan. Paul Iske denkt daar duidelijk anders over. Hij is naast hoogleraar open innovation & business venturing aan de Maastricht University ook chieff failure officer bij het Instituut voor Briljante Mislukkingen. Tijdens de Inspiratiesessie in december nam hij de aanwezigen mee in de wereld van de briljante mislukkingen. Met de juiste intenties, het inzicht in waar het fout ging en het lef om trots te zijn op je mislukking, zet je mislukkingen om in een waardevolle learning. Briljante mislukkingen helpen je namelijk klantgericht te ondernemen.

Lees hier het gehele artikel en tevens de terugblik  
van de PvKO Inspiratiesessie met Paul Iske



## Klantgericht nieuws uit het vak - in samenwerking met Frankwatching

Wat wil de klant in 2020? Wat zijn de customer service trends voor 2020? Platform voor Klantgericht Ondernemen en Frankwatching werken samen om klantgerichte professionals op de hoogte te houden van het vak. Regelmatig selecteren we artikelen die het lezen waard zijn.

[Lees hier de door ons geselecteerde artikelen](#)



## PvKO verwelkomt Daan Noordeloos als nieuwe voorzitter en Jan-Hein Pierik als nieuw bestuurslid

PvKO heeft twee nieuwe bestuursleden. Daan Noordeloos is sinds 1 januari 2020 voorzitter en Jan-Hein Pierik neemt de penningmeester rol over. Daan Noordeloos volgt Steyn Elshout op die in 2019 ad interim de PvKO voorzittersfunctie heeft bekleed. Noordeloos is na tien jaar Transavia sinds mei van dit jaar zelfstandig ondernemer en adviseur rondom transformatievraagstukken die hij benadert vanuit het CX en EX perspectief.

[Lees het volledige persbericht](#)

---

## Events PvKO & Partner Events

### PvKO Inspiratiesessies

- 28 jan - [Inspiratiesessie Digital Engagement | Digitaal Klantondernemen](#)
- 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 \(B2B\)](#)
- 8 sep - [Inspiratiesessie Disrupters | hoe als klantgerichte onderneming ermee omgaan?](#)

## Partner Events

29 jan - [Leadgeneration in 1 Day 2020 \(CustomerTalk\)](#)

05 mrt - [Masterclass The Future of Strategy \(UvA\)](#)

09 apr - [Masterclass Toekomst van Organisaties & Organiseren \(UvA\)](#)

---

## Veel succes deze maand.....

---

... met het voortdurend vinden van de juiste balans tussen 'digital first' en 'human touch'. Tot ziens binnenkort bij een van onze Inspiratiesessies. En ... neem nog eens een collega of zakenrelatie mee! Van harte welkom!

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](#)