

Bekijk de PvKO events van dit najaar!



PvKO Nieuwsbrief

- Ronde Tafel Zelforganisatie
- KVONN
- Ronde Tafel Bot First
- Customer Journey
- Recenseer een boek



Ronde Tafel: Zelforganisatie duurzaam neergezet – hoe doe jij dit?

Er zijn veel verhalen over zelfsturing en zelforganisatie bij kleine en middelgrote organisaties. Maar dat een onderdeel van een grote corporate 'kantelt' komt minder vaak voor. ABN AMRO Personal Banking met 3.500 FTE's maakte wél die omslag. Zij transformeerden de organisatie, en gingen van 278 leidinggevenden naar 25. Tijdens deze Ronde Tafel sessie delen Britt Jacobs, Jantje de Bie & Richard van de Coevering van ABN AMRO hun learnings op het gebied van leiderschap en gaan ze met jou in discussie hoe jouw organisatie de kanteling naar zelforganisatie kan maken.

Schrijf je in voor de Ronde Tafel van 2 oktober bij Circl in Amsterdam



Doe maar normaal, doe maar klantvriendelijk in het Noorden

Je zal hem maar winnen, de verkiezing van Het Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland. Dan sta je meteen op de kaart. Want dat deze verkiezing binnen en buiten je bedrijf heel veel teweegbrengt, dat heeft zich wel bewezen de afgelopen 12 jaar. Nu gaat deze landelijke verkiezing een regionaal noordelijk broertje krijgen. 30 januari 2020 staat de finale gepland van de verkiezing van de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland. PvKO is partner van dit mooie initiatief!

[Doe mee met de verkiezing Klantvriendelijkste Organisatie van Noord-Nederland | schrijf je in](#)



PvKO Ronde Tafel: Bot First voor elk bedrijf

De hype op chatbots zijn we voorbij. We zien nu dat ze waarde kunnen toevoegen voor klanten en bedrijf.

- Wanneer escaleert de chatbot naar zijn menselijke supervisor?
- Hoe trainen we de bot om steeds beter te worden?
- Wat moeten we doen om de chatbot een stem te geven?

Dit zijn vragen waarover de deelnemers aan de Ronde Tafel op 24 september bij Aegon met elkaar in gesprek gaan.

[Schrijf je in voor de Ronde Tafel van 24 september](#)



PvKO Inspiratiesessie Customer Journey gemaakt, en dan?!

Prachtige Customer journeys, met passie gemaakt en vol met inzichten worden trots aan de muur gehangen. Maar dan .. hoe verder richting verbetering klantbeleving en optimalisering processen? Waar begin je? Veel PvKO'ers stellen zich deze vraag. De Inspiratiesessie van 12 september bij Koos Service Design met praktijkcases VGZ, ING en NS is nu al volgeboekt. Wil je nog kans maken op een plek, schrijf je dan snel in voor de wachtlijst... lukt het niet? Houd onze Nieuwsbrief en website in de gaten voor een verslag van deze sessie.

[Je kunt je hier nog opgeven voor de reservelijst!](#)



Recenseer een managementboek!

Wil je, als lid van PvKO, een boekrecensie schrijven? Kies één van de volgende titels:

1. Eén fan per dag - Hoe overtreft je de verwachtingen van klanten? | Jos Burgers
 2. Handboek E- commerce | Patrick Petersen
- 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 & Partner Events

PvKO Inspiratiesessies en Ronde Tafels

- 12 sep - Inspiratiesessie Customer Journey gemaakt, en dan?!
- 24 sep - Ronde Tafel Bot First voor elk bedrijf
- 02 okt - Ronde Tafel Agile bij ABN AMRO
- 07 okt - Inspiratiesessie Mens en Robot
- 13 nov - Inspiratiesessie Data meets Hospitality: Hoe met data optimale gastvrijheid te

realiseren?

09 dec - Afsluiting van het jaar met een visionair

Partner Events

19 sep - CX in 1 day (Customer Talk)

19 sep - Masterclass Marketing Analytics (Hogeschool Utrecht)

10 okt - Masterclass The Future of Strategy (UvA)

07 nov - Masterclass Toekomst van Organisaties & Organiseren (UvA)

Veel succes deze maand.....

... met nieuw elan na een hopelijk ontspannen Hollandse of buitenlandse zomer. Laat je ook dit najaar weer inspireren door PvKO. Tot 7 oktober bieden we je een programma met twee Ronde Tafels en twee Inspiratiesessies, die je winst opleveren voor jouw klantgerichte organisatie... of je nou wel of niet meedoet aan de verkiezing van de meest klantgerichte organisatie van het Noorden van Nederland.

Karoline Wiegerink, directeur PvKO

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