



PvKO Nieuwsbrief

- PvKO Jaarenquête
- Customer Journey
- KVONN
- Terugblik event juni
- Ronde Tafel 24 september
- Nieuwe leden
- Recenseer een boek



PvKO Jaarenquête 2019

Waar ligt voor jou persoonlijk de grootste uitdaging in jouw klantgerichte organisatie? Is dat technologie, duurzaamheid en circulariteit, CX management en/of veranderend consumentengedrag en sociale innovatie? Van welke onderwerpen wil je meer weten? Met jouw input wil PvKO bepalen welke thema's volgend jaar de aandacht verdienen tijdens bijeenkomsten en andere evenementen; en hoe wij nog meer van waarde voor jou en jouw organisatie kunnen zijn.

[Help ons en vul hier de enquête in](#)



PvKO Inspiratiesessie Customer Journey gemaakt, en dan?!

Steeds meer organisaties gebruiken customer journeys om het perspectief van hun klant een plek te geven in de bedrijfsontwikkelingen. De journeys worden met passie gemaakt en trots aan de muur gehangen. Ja, je hebt een prachtige customer journey gemaakt, vol inzichten. En nu? Hoe realiseer je met de inzichten uit de customer journey daadwerkelijk dié verandering waardoor de klantbeleving verbetert en processen worden geoptimaliseerd? Laat je op donderdagvond 12 september inspireren door de praktijk van VGZ en NS. We zijn te gast bij Koos Service Design in Houthavens Amsterdam.

Schrijf je in voor deze Inspiratiesessie



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 afgelopen 12 jaren. Vanaf volgend jaar 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 zal er speciaal aandacht aan besteden. Wordt dus vervolgd

Meld je aan voor de Klantvriendelijkste Organisatie van Noord Nederland



Terugblik PvKO Inspiratiesessie Marketing Automation: met kleine stappen kun je ver komen

'De buzz woorden Marketing Automation en Marketing Stack verklaard', de 'enorme power van Marketing Automation' en 'hoe enorm de maturity in verschillende organisaties uiteen loopt' ... enkele learnings van de deelnemers aan deze Inspiratiesessie. Ruim 60 bezoekers trotseerden de tropische hitte en werden in een koel auditorium getrakteerd op verhelderende verhalen van Oracle, Rabobank & Benu Apotheken onder leiding van de middagvoorzitter Ruud de Bruijn van K2 Marketing.

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



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 verwelkomt deze maand weer twee nieuwe leden

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

- De Combineur
- Continuum Global Solutions

[Bekijk hier alle PvKO leden](#)



Recenseer een managementboek!

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

1. Artificiële intelligentie in rekrutering | Didier Decaestecker, Jean Faniel

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 Doorpakken na de customer journey

24 sep - Ronde Tafel Bot First voor elk bedrijf

03 okt - Ronde Tafel Agile bij ABN AMRO

07 okt - Inspiratiesessie Mens en Robot

13 nov - Inspiratiesessie Hospitality – kracht van persoonlijk contact

09 dec - Afsluiting van het jaar met een visionair

Partner Events

19 sep - [CX in 1 day](#)

Veel succes deze zomerse maanden.....

.... waarin je hopelijk wat tijd vindt voor ontspanning en reflectie op jouw klantgerichtheidsuitdagingen in een tijd van technologische, sociale en duurzaamheids innovaties.

Het PvKO team wenst je een fijne zomer!

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](#)