



PvKO nieuwsbrief

- Internet of Things
- Terugblik Millennial sessie
- Ronde Tafel Innovatie
- PvKO België
- CX-in-1-day
- en meer



IoT Inspiratie en Experience

De ontwikkelingen op het gebied van the Internet of Things (IoT), brengen een hoop kansen op het gebied van klantgerichtheid, maar er ontstaat ook een nieuw spanningsveld tussen service en commercie. Wat zijn de belangrijke pijlers, stappen en trade-offs die the IoT onze organisaties van vandaag in de toekomst bieden? Op woensdag 14 november zijn we met onze Inspiratiesessie te gast in het gloednieuwe IoT Experience Center van VodafoneZiggo in Utrecht! De programma-inhoud volgt snel!

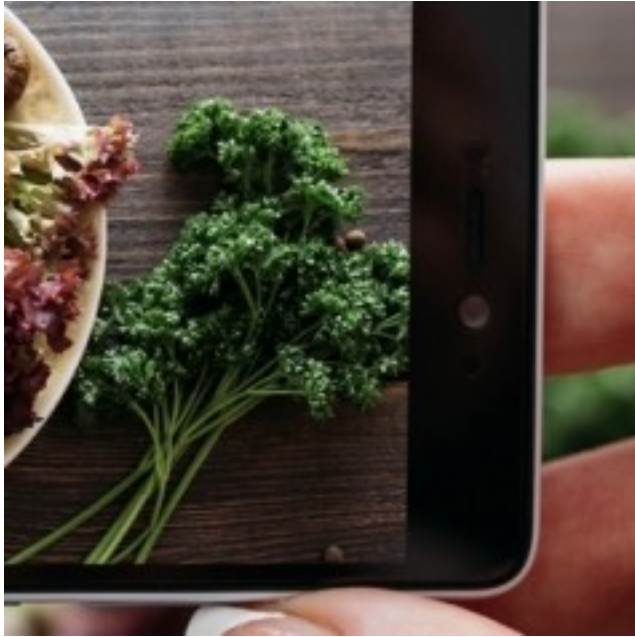
[Schrijf je in voor de sessie van 14 november](#)



Terugblik PvKO Inspiratiesessie: "Werk samen met Millennials - Power, Purpose, Pleasure"

Donderdagavond 13 september kwam de PvKO community bij elkaar op de Zuidas. We werden ondergedompeld in een serie van mini-workshops, lezingen en praktijkcases rond het thema 'Samenwerken met Millennials'. De 80 bezoekers vermaakten zich erg goed op deze leerzame, actieve en inspirerende avond met bijdragen van ISS, Nyenrode Business University, Vandebron, ABC E BUSINESS, The Young Workforce, Handpicked agencies, RvdB onder leiding van avondvoorzitter Daan Klever, georganiseerd door een groep Millennial-leden.

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



Inspiratiesessie Food geannuleerd

Met veel enthousiasme heeft een team PvKO'ers zich ingezet om een special topic Inspiratiesessie over 'Food is a Service' te organiseren. Helaas zat het ons niet mee. Door een samenloop van omstandigheden is het uiteindelijk niet gelukt de kwalitatief hoogwaardige line-up te realiseren die we voor ogen hadden. Erg jammer ... we proberen het thema volgend jaar opnieuw op de agenda te zetten!

[Kijk eens naar onze andere events](#)



Je klant kan ook wel zonder jou

Ze boeken online hun tickets, reserveren zonder advies in een handomdraai hun vakantie of hotelkamer en in de supermarkt grijpen zij steeds vaker naar de zelfscanner en rekenen zij hun boodschappen zelf af zonder te hoeven wachten in de rij voor een vriendelijke kassière. Klanten doen het allemaal, zonder tussenkomst van een medewerker. En nu komt het: *they love it!*

[Lees de column van Frans Reichardt, voorzitter PvKO](#)



Ronde Tafel: De innovatieagenda van de klantcontactmanager

Iedereen heeft het over digitale transformatie maar hoe moet je dit nu aanpakken? Hoe moet je als contactcentermanager in de komende jaren rekening houden met en inspelen op technologietrends als 'Sprak', 'Video', 'Internet of Things' en 'Kunstmatige Intelligentie'. Schrijf je in voor deze Ronde Tafel en discussieer mee en leer van de praktijkcase van Feenstra Installatietechniek. Deze bijeenkomst wordt gehost door Content Guru in Den Haag. **Let op, de toegang tot de Ronde Tafel is alleen voor opdrachtgevers aangesloten bij PvKO.**

[Lees meer en schrijf je in](#)



Inspiratiesessie PvKO België: De realiteit van Omnichannel

Vijf keer per jaar is PvKO in België actief. Samen met een groep Belgische PvKO Ambassadeurs organiseren we Inspiratiesessies waarin we klantgericht België willen laten kennismaken met de PvKO community. De eerst volgende sessie is op 27 november bij het mooiste treinstation ter wereld, Antwerpen-Centraal. Het onderwerp is de realiteit van omnichannel. Uiteraard zijn Nederlandse leden en geïnteresseerden van harte welkom.

[Het programma wordt snel hier bekend gemaakt](#)



PvKO was cocreator van CX-in-1-day

PvKO was partner van de tiende editie van Customer Experience in 1 Day op 27 september in 't Spant! in Bussum. In onze PvKO zaal presenteerden we een inblik in 'the best of PvKO', samen met Eveline Erkelens van Vacanceselect, Niels van Gorp van Cöoperatie VGZ en Lesly Broekaart van RET. Zij deelden hun inspirerende cases nogmaals met de bezoekers van dit event.

[Bekijk hier de foto's](#)

Events PvKO & Partner Events

PvKO Inspiratiesessies en Ronde Tafels

- 14 nov - Inspiratiesessie De transformatiekracht van IoT: meer dan alleen technologie
- 21 nov - Ronde Tafel: De innovatieagenda van de klantcontactmanager
- 27 nov - Inspiratiesessie PvKO België: De realiteit van Omnichannel
- 13 dec - Inspiratiesessie bij Circl, het meest circulaire gebouw van Nederland

Partner Events

- 18 okt - Design thinking in 1 day (CustomerTalk)
- 22 nov - Conversational Commerce Event (Frankwatching)

Veel succes deze maand.....

... met het realiseren van waardevolle klantcontactmomenten, wel of niet met tussenkomst van de mens ...

Karoline Wiegerink, directeur PvKO

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

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](#)