|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Afbeelding met fles  Automatisch gegenereerde beschrijving |  | Schrijf snel in voor laatste PvKO events |

 |

 |
|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Afbeelding met persoon, man, buiten, mensen  Automatisch gegenereerde beschrijving |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| PvKO Nieuwsbrief  |
| - Data meets Hospitality- Afsluiting jaar met Paul Iske- Whitepaper PvKO- PvKO Thema's voor 2020- Oracle Modern CX Summit- Terugblik Mens & Robot |

 |

 |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

 |

 |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Last call: PvKO Inspiratiesessie Data meets Hospitality: Hoe met data optimale gastvrijheid te realiseren? |
| Data-gedreven service wordt de nieuwe standaard. Niet alleen in de hotelindustrie zoals bij Zoku en Postillion Hotels maar ook bij een organisatie als Holland Casino. Hoe met data een excellente gastbeleving realiseren, nu en in de toekomst? En wat is dan (nog) de rol van de medewerker en de human touch? Daar kom je in deze sessie, georganiseerd in samenwerking met [DDMA](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fddma.nl%2F&data=02%7C01%7C%7C0af22ba8f23248928e3e08d79855d1ef%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366687711515&sdata=ofmKsxGfdUPwk0VCDPLYyJRwQqWixQ73lUMLNAgFml0%3D&reserved=0) in Utrecht, alles over te weten! Al ingeschreven? Neem dan nog een collega of relatie mee. |
|

|  |
| --- |
| [**Schrijf je nog snel in voor 13 november**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https:%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fbijeenkomsten%2Fover%2F139%2Finspiratiesessie-data-meets-hospitality-hoe-met-data-optimale-gastvrijheid-te-realiseren%2Fabout%23.XcA3j0VKjOR~autologin~&data=02%7C01%7C%7C0af22ba8f23248928e3e08d79855d1ef%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366687721509&sdata=%2FwLVJ0Cy0qSfsDpkFVUbB4BTydoViyJ8sy88HFuylPQ%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

 |

 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Afbeelding met persoon, object, binnen, tafel  Automatisch gegenereerde beschrijving |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Afsluiting van het jaar met Paul Iske  |
| Onder het motto ‘Mislukkingen maken de wereld beter en mooier’ luiden we het PvKO jaar uit. Hoe ga je om met onzekerheden, veranderingen en innovaties? Prof. Paul Iske, oprichter van ‘Het Instituut voor Briljante Mislukkingen’ neemt je mee in een verhaal wat tot de verbeelding spreekt. Reserveer deze dinsdagmiddag 10 december in je agenda voor een inspirerende en ontspannen middag die we afsluiten met een feestelijke borrel in Pakhuis de Zwijger. |
|

|  |
| --- |
| [**Let op, het event is verplaatst van 9 december naar 10 december. Schrijf je snel in!**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https:%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fbijeenkomsten%2Fover%2F142%2Fafsluiting-van-het-jaar-met-een-visionair%2Fabout%23.XcA68EVKjOR~autologin~&data=02%7C01%7C%7C0af22ba8f23248928e3e08d79855d1ef%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366687731509&sdata=Hotxut0WTLa58Nkc0AD0BdjFogYur7DoAbOmpOxunHQ%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

 |

 |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Afbeelding met vloer, gebouw, binnen  Automatisch gegenereerde beschrijving |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Whitepaper: Zo brengen CX-leiders klantgericht ondernemen naar 2020  |
| CX-leiders en business strategen uit diverse hoeken van ondernemend Nederland delen hun visie over klantgericht ondernemen in de nabije toekomst. Wat houdt ze bezig? Waar staan we nu met klantgericht ondernemen? En wat zijn de succesfactoren van de toekomst? |
|

|  |
| --- |
| [**Download hier de gratis whitepaper ‘Klantgericht Ondernemen: Fit for the Future’**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fk%2Fn175%2Fnews%2Fview%2F21339%2F10227%2Fwhitepaper-zo-brengen-cx-leiders-klantgericht-ondernemen-naar-2020.html&data=02%7C01%7C%7C0af22ba8f23248928e3e08d79855d1ef%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366687731509&sdata=dnqVXZ5Zyw3ndEwBcVap7vm8TVJiUJ%2Fw1M6lAleV4Mg%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

 |

 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Afbeelding met gebouw, baksteen, muur  Automatisch gegenereerde beschrijving |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| PvKO Thema's voor 2020  |
| Met als inspiratiebron de input van de PvKO community (zie[HIER](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fk%2Fn175%2Fnews%2Fview%2F21267%2F10227%2Feen-kijkje-in-de-keuken-van-klantgerichte-professionals-hoe-zien-zij-hun-vak.html&data=02%7C01%7C%7C0af22ba8f23248928e3e08d79855d1ef%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366687741504&sdata=Kf0zzmtxzgyQ0xYp9Sv5yqx3EbKknmROcNUBkQhbLcw%3D&reserved=0) het artikel over de uitkomsten van de leden enquête) zetten enthousiaste kerngroep leden de grote lijnen van het programma 2020 uit. **Doe je mee?**Heb je ideeën voor cases, sprekers, sessie-voorzitters of wil je zelf iets delen? Wil jij en je organisatie host zijn voor een Inspiratiesessie? Wil je actief meedoen in een organisatieteam per thema? Geef je op via communicatie@pvko.nl en laat ons weten waar je energie naar uitgaat! |
|

|  |
| --- |
| [**Bekijk hier de grote PvKO thema’s voor 2020**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fthemas-2020&data=02%7C01%7C%7C0af22ba8f23248928e3e08d79855d1ef%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366687751500&sdata=hhKHgAGZhkr%2BprxLnWpPVhNDNrnxkBk0%2Fy2%2BY5yyh1k%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

 |

 |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| PvKO is partner van Oracle Modern CX Summit  |
| Op 19 november, vindt het Oracle Modern Customer Experience (MCX) Summit plaats in het Spant! in Bussum. MCX is een evenement voor leidinggevenden en kopstukken op het gebied van Marketing, Sales, Service en Commerce. PvKO is partner van dit event. Marjon Kaper , directeur ANWB Reizen, en lid van de Raad van Advies van PvKO, zal samen met haar collega’s van ANWB Verzekeringen een bijdrage leveren over het *echt waarmaken van een klantgerichte cultuur in je organisatie.* |
|

|  |
| --- |
| [**Als PvKO-lid kun je je gratis inschrijven voor Oracle Modern CX Summit**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fk%2Fn175%2Fnews%2Fview%2F21187%2F416%2Foracle-modern-cx-summit.html&data=02%7C01%7C%7C0af22ba8f23248928e3e08d79855d1ef%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366687751500&sdata=G%2Fz9sG37E%2BCFPtb2AqsOjpEYYVzPch4NT4TrYFhMFJw%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

 |

 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Afbeelding met persoon, binnen, muur, groep  Automatisch gegenereerde beschrijving |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Terugblik PvKO Inspiratiesessie Mens en Robot  |
| Maandagavond 7 oktober waren we te gast bij IBM Nederland waar de PvKO Inspiratiesessie met als thema Mens en Robot was. Presentaties waren van Jarno Duursma & Geert-Jan de Koning van IBM.  |
|

|  |
| --- |
| [**Bekijk hier de vrijgegeven content van de sprekers**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https:%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fk%2Fn169%2Fnews%2Fview%2F21223%2F10201%2Fterugblik-pvko-inspiratiesessie-mens-en-robot.html~autologin~&data=02%7C01%7C%7C0af22ba8f23248928e3e08d79855d1ef%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366687761490&sdata=VvKNyLOGuvNQl1NpkOggUzo6vMuZAfXXhPNLbw%2BTYic%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

 |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

 |

 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Events PvKO & Partner Events  |
| **PvKO Inspiratiesessies**13 nov - [Inspiratiesessie Data meets Hospitality: Hoe met data optimale gastvrijheid te realiseren?](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fbijeenkomsten%2Fover%2F139%2Finspiratiesessie-data-meets-hospitality-hoe-met-data-optimale-gastvrijheid-te-realiseren%2Fabout%23.XWOqoGXEoZQ&data=02%7C01%7C%7C0af22ba8f23248928e3e08d79855d1ef%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366687771492&sdata=VNPD66%2FWH1MQnkibzop%2BzX4HoXGxRyP4mmA12jwMub0%3D&reserved=0)10 dec - [Afsluiting van het jaar met](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fbijeenkomsten%2Fover%2F142%2Fafsluiting-van-het-jaar-met-een-visionair%2Fabout%23.XNFAqGXEoZQ&data=02%7C01%7C%7C0af22ba8f23248928e3e08d79855d1ef%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366687781487&sdata=fTsoxTmCEnSEaf27tBBEm73PFIVZTPj%2BD%2FMdWr3BZW0%3D&reserved=0) Paul Iske **Partner Events**07 nov - [Masterclass Toekomst van Organisaties & Organiseren (UvA)](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fk%2Fn175%2Fnews%2Fview%2F20929%2F416%2Fmasterclass-toekomst-van-organisaties-organiseren-(uva).html&data=02%7C01%7C%7C0af22ba8f23248928e3e08d79855d1ef%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366687801475&sdata=xCZFNt8WNOhMZNBW3sWXGK59Rb9vvv0balyTm2tHHpg%3D&reserved=0)07 nov - [Seminar: Geen verandering zonder beweging (StoreSupport)](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fk%2Fn175%2Fnews%2Fview%2F21183%2F416%2Fseminar-geen-verandering-zonder-beweging-(storesupport).html&data=02%7C01%7C%7C0af22ba8f23248928e3e08d79855d1ef%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366687801475&sdata=CdheEWBY2cgUXXqYRMfhUbGSFKx3fflZRLXZkmI4uHs%3D&reserved=0)14 nov - KSF Jaarcongres19 nov - [Oracle Modern CX Summit met een case van PvKO](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fk%2Fn175%2Fnews%2Fview%2F21187%2F416%2Foracle-modern-cx-summit.html&data=02%7C01%7C%7C0af22ba8f23248928e3e08d79855d1ef%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366687811473&sdata=CvSmhjhQqxa3ztKtN8vUpXS8%2B%2BIVlp%2Bh2r8dlwlhKI8%3D&reserved=0)21 nov - [Customer Data Conference 2019 (Frankwatching)](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fk%2Fn175%2Fnews%2Fview%2F21299%2F416%2Fcustomer-data-conference-2019-(frankwatching).html&data=02%7C01%7C%7C0af22ba8f23248928e3e08d79855d1ef%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366687821470&sdata=%2BGxibqO3%2FHII3RvNVTfUAlIU8QA9EEk98dEukHCKLsc%3D&reserved=0) |

 |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

 |

 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Veel succes deze maand…......  |
|   … met het creëren en/of vasthouden van een gastvrij klimaat in jouw organisatie, wel of niet op basis van data-insights. En vergeet niet: wil je meebouwen aan een waardevol en betekenisvol PvKO-programma in 2020… jouw inbreng is welkom. Meld je interesse bij communicatie@pvko.nl. Karoline Wiegerink, directeur PvKO |
|

|  |
| --- |
| [**Nog geen lid van PvKO? Bekijk hier de voordelen en meld je aan!**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=http%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Flid-worden&data=02%7C01%7C%7C0af22ba8f23248928e3e08d79855d1ef%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366687831460&sdata=c9yD5epa%2BRX22%2Fh5awckXNKGFKcwd4V8dI2JWeEzxhY%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

 |

 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Volg ons op social media  |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Twitter icoon |  | Facebook icoon |  | LinkedIn icoon |

 |

 |

 |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| [Uitschrijven op deze mailing](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fk%2Fmailing2%2Funsubscribe%2F&data=02%7C01%7C%7C0af22ba8f23248928e3e08d79855d1ef%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366687851457&sdata=qaWxnXvnyxV9yxlxFh2w%2FH2XdYwTK9e%2FR51Zt7cw%2BZ4%3D&reserved=0) - [Mail online bekijken](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https:%2F%2Fwww.pvko.nl%2F%2Fl%2Fmailing2%2Fbrowserpreview%2FM9iRDPO8svOUY1bOL004bANtUzRXt0M_Yfsb~YyHjzoc9bTxz0~iYn0GK4JIOWlEm6EUfK~mO_lM0tbxoFjxtviRDs1jnjAK~kW~bLVzq2XxcwlJ0r6Q0NzW~dXc4uPj&data=02%7C01%7C%7C0af22ba8f23248928e3e08d79855d1ef%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366687861453&sdata=yroR6jD2Qd0ExsMloB6QfFIuwmuR849dU%2BRYkGyLJiU%3D&reserved=0) |

 |

 |

   |