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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Afbeelding met fles  Automatisch gegenereerde beschrijving |  | Programmering PvKO events 2020 bekend! |

 |

 |
|

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

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

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

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

|  |
| --- |
| PvKO Nieuwsbrief  |
| - Innovatie met Paul Iske- PvKO events 2020- Uitnodiging ALV- Digitaal Klantondernemen- ANWB namens PvKO bij Oracle Summit- Data meets Hospitality |

 |

 |

 |

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

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

|  |
| --- |
|  |

 |

 |
|

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

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

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

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

|  |
| --- |
| Last call: Briljante mislukkingen succesvolle innovaties: Paul Iske  |
| Staat innoveren ook in jouw jaarplanning van 2020? Dan mag je deze Inspiratiesessie over ‘Mislukkingen maken de wereld beter en mooier’ niet missen. Prof. Paul Iske, oprichter van ‘Het Instituut voor Briljante Mislukkingen’, vertelt over het belang van experimenteren, mislukken en leren. Uiteraard geldt dit ook bij innoveren en klantgericht ondernemen. Na de lezing van Paul gaan we praktisch aan de slag met de methodiek en gaan we leren van onze eigen briljante mislukkingen! Reserveer deze dinsdagmiddag 10 december voor een inspirerende en leerrijke middag vol praktische tips en take aways. En blijf nog even napraten met een feestelijke borrel in Pakhuis de Zwijger. |
|

|  |
| --- |
| [**Schrijf je nog snel in voor 10 december**](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%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366767885179&sdata=e4yAix%2BzR8EvlTJ4N0oIvmV6lIiWNBnp2fojHAyWEgk%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

 |

 |

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

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

|  |
| --- |
| Afbeelding met water, lucht, natuur  Automatisch gegenereerde beschrijving |

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

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

|  |
| --- |
| Programmering PvKO events 2020  |
| Het PvKO Kernteam Ontmoeten presenteert met trots de programmering van de PvKO events tot en met september2020. Mooi om te zien hoe je met enthousiaste leden tot een gevarieerde invulling van de Inspiratiesessies kan komen. Krijg je ook energie van het brainstormen over thema’s, sprekers en formats van PvKO sessies? Heb jespecifieke ideeën over een van de onderwerpen of wil je er actief aan bijdragen? Van harte welkom! Stuur dan een email naar communicatie@pvko.nl. |
|

|  |
| --- |
| [**Bekijk hier de PvKO events in 2020**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fevents&data=02%7C01%7C%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366767885179&sdata=wzJOlqo16M1pHdnWz8i8sZpZxhOd6pSzyc10awkIAVg%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

 |

 |
|

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

|  |
| --- |
|  |

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

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

|  |
| --- |
| Uitnodiging Algemene Ledenvergadering  |
| We nodigen alle leden van PvKO uit aanwezig te zijn bij een bijzondere algemene ledenvergadering van CRM Association.nl, h.o. Platform voor Klantgericht Ondernemen, die wordt gehouden in Amsterdam, Pakhuis de Zwijger op 10 december a.s. van 17:00-17:15 uur. Er staat één agendapunt gepland, namelijk het benoemen van twee nieuwe bestuursleden per 1 januari 2020. |
|

|  |
| --- |
| [**Schrijf je in voor de Algemene Ledenvergadering**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https:%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fbijeenkomsten%2Fover%2F142%2Fafsluiting-van-het-jaar-met-een-visionair%2Fabout%23.XeejdJNKh0t~autologin~&data=02%7C01%7C%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366767895178&sdata=48uCTczAtcOiJE9cEjoUo8G7nt3HVPavCcmKLsv8JjM%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

 |

 |

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

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

|  |
| --- |
|  |

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

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

|  |
| --- |
| PvKO Inspiratiesessie: Digital Engagement | Digitaal Klantondernemen  |
| Als klantgerichtheidsprofessional ben je verantwoordelijk voor een excellente klantbeleving door digital engagement, de gepersonaliseerde klantreis, een op maat gesneden aanbod, een customized website, enzovoort. Voor de realisatie van verdergaande digitalisering, procesverbetering en focus is Artificial Intelligence het magische begrip geworden. Hoe krijg je de belofte van AI werkend? En welke stappen heb je dan te nemen? Op dinsdagmiddag 28 januari is PvKO te gast bijZorgverzekeraar VGZ, waar we een kijkje in de keuken krijgen van hoe zij van AI-prototypes tot de volgende stappen komen. En waar we een succesvolle startup uitnodigen om te leren van succesverhalen en beren op de weg. |
|

|  |
| --- |
| [**Schrijf je in voor de PvKO Inspiratiesessie van 28 januari**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https:%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fbijeenkomsten%2Fover%2F179%2Finspiratiesessie-digital-engagement-digitaal-klantondernemen%2Fabout%23.XeenKpNKh0s~autologin~&data=02%7C01%7C%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366767905173&sdata=5en6hEuq%2By6IvMNArlHEPsqhQk81W9qvoZHpfNkGHIM%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

 |

 |
|

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

|  |
| --- |
| Afbeelding met persoon, staand, binnen, vloer  Automatisch gegenereerde beschrijving |

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

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

|  |
| --- |
| Hoe verbeter ik de klantbeleving? Van inzicht naar actie!  |
| Vanuit de partner-rol van PvKO aan de Oracle Summit trakteerde Marjon Kaper, directeur ANWB Reizen en lid van de Raad van Advies van PvKO samen met haar collega Anja Dijkema, Customer Experience Manager Unigarant de deelnemers op een inspirerend verhaal! Met alsbelangrijkste conclusies: Als je als organisatie geen actie onderneemt op de online klantfeedback die je verzamelt, is het draaien van een feedbackapplicatie op je website alleen maar gereedschap. Je neemt de klant niet serieus als feedback ergens in een systeem terecht komt waar alleen een verdwaalde marketeer soms even vluchtig een blik op werpt. De rest van de organisatie blijft verstoken van waardevolle klantinzichten en verandering blijft uit. En dat terwijl acties op inzicht uit feedback bijna altijd tot positieve klantbeleving leidt! Tijd voor actie dus! |
|

|  |
| --- |
| [**Bekijk hier de presentatie van ANWB Reizen en Unigarant**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fk%2Fn175%2Fnews%2Fview%2F21429%2F10227%2Fhoe-verbeter-ik-de-klantbeleving-van-inzicht-naar-actie.html&data=02%7C01%7C%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366767905173&sdata=Rhax82MeBm90EistyN2gOe5cyKyUU%2FEt%2FtZDmJi7wfI%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

 |

 |

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

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

|  |
| --- |
|  |

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

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

|  |
| --- |
| Terugblik PvKO Inspiratiesessie Data meets Hospitality: Hoe met data optimale gastvrijheid te realiseren? |
| Gaan de twee verschillende werelden van data en hospitality wel hand in hand? Kan je met data optimale gastvrijheid realiseren? En wat is dan nog de rol van de medewerker? Reinier Bunnik (Zoku), Arjan van Hijum (Store Support), Jeff Mulder (Insinto & PEBex) en Erik-Jan Ginjaar (Postillion Hotels) gaven in drie interessante presentaties antwoord op deze vragen en kwamen allemaal tot de conclusie: gastvrijheid blijft mensenwerk.Lees de belangrijkste uitkomsten van deze Inspiratiesessie in samenwerking met DDMA nog eens na. |
|

|  |
| --- |
| [**Bekijk het verslag, de presentaties en de foto's**](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fk%2Fn175%2Fnews%2Fview%2F21395%2F10227%2Fterugblik-pvko-inspiratiesessie-data-meets-hospitality-in-samenwerking-met-ddma.html&data=02%7C01%7C%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366767915169&sdata=PsVpz0lHFHh2SS3WSvtbuq5gmSIId3ULcZZ8TTei4h4%3D&reserved=0) |

 |

 |

 |

 |

 |
|

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

|  |
| --- |
|  |

 |

 |

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

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

|  |
| --- |
| Events PvKO & Partner Events  |
| **PvKO Inspiratiesessies**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%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366767925164&sdata=aUW226A87EmlYPvYoYeLnB7bHNPQmJf4pYdo4Qhoulc%3D&reserved=0) Paul Iske28 jan -  [Inspiratiesessie Digital Engagement | Digitaal Klantondernemen](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https:%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fbijeenkomsten%2Fover%2F179%2Finspiratiesessie-digital-engagement-digitaal-klantondernemen%2Fabout%23.Xeeq45NKh0s~autologin~&data=02%7C01%7C%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366767935159&sdata=XK%2BTiw%2BnDZh5SOAdy0iDl3JC3rSAXgSppQhmJpDPOdo%3D&reserved=0)12 feb - [Inspiratiesessie Human first | High touch](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https:%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fbijeenkomsten%2Fover%2F183%2Finspiratiesessie-human-first-high-touch%2Fabout%23.XeerDpNKh0s~autologin~&data=02%7C01%7C%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366767945157&sdata=fY%2BZDKdRaDzd1LZQjSQofUTvzUl4ImwCj64cqfD466Y%3D&reserved=0)12 mrt - [Inspiratiesessie Klantgerichte Bruggenbouwers](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fbijeenkomsten%2Fover%2F187%2Finspiratiesessie-klantgerichte-bruggenbouwers%2Fabout%23.XeerPJNKh0s&data=02%7C01%7C%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366767945157&sdata=t6MDEaCL3noyPBHXTOCg00X%2FezfKK2UT%2BnVT31M%2F%2BVg%3D&reserved=0)08 apr - [Inspiratiesessie De CX Business Case: over waarde](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fbijeenkomsten%2Fover%2F189%2Finspiratiesessie-de-cx-business-case-over-waarde%2Fabout%23.XeerZ5NKh0s&data=02%7C01%7C%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366767955153&sdata=aa7TN4L%2FButTxg%2FEzp1rFJu5JPq4RODoifUQwgOeFgg%3D&reserved=0)12 mei - [Inspiratiesessie Customer Insights en Metrics](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https:%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fbijeenkomsten%2Fover%2F191%2Finspiratiesessie-customer-insights-en-metrics%2Fabout%23.Xeerl5NKh0s~autologin~&data=02%7C01%7C%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366767965144&sdata=cXSsCT6Kg5Y7FVArBGyZq8ghTrMQ6fGOh9epCkMKD8w%3D&reserved=0)11 jun -  [Inspiratiesessie Waardemanagement in de voedingsketen (B2B)](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fbijeenkomsten%2Fover%2F193%2Finspiratiesessie-waardemanagement-in-de-voedingsketen-(b2b)%2Fabout%23.XeeryJNKh0s&data=02%7C01%7C%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366767965144&sdata=dhgq1UoWyMsIbXJRgQjUDS8ro1lZ1WISWSXXBY6z1L8%3D&reserved=0)8 sep -  [Inspiratiesessie Disrupters | hoe als klantgerichte onderneming ermee omgaan?](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https:%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fbijeenkomsten%2Fover%2F195%2Finspiratiesessie-disrupters-hoe-als-klantgerichte-onderneming-ermee-omgaan%2Fabout%23.Xeer_pNKh0s~autologin~&data=02%7C01%7C%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366767975144&sdata=%2FtQ6OeJYZ4R2qaWadqvVjq60lKJkQnnzFABnFkmvoaw%3D&reserved=0) **Partner Events**05 mrt - [Masterclass The Future of Strategy (UvA)](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.pvko.nl%2Fk%2Fn175%2Fnews%2Fview%2F20923%2F416%2Fmasterclass-the-future-of-strategy-(uva).html&data=02%7C01%7C%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366767985136&sdata=7lcdmfob%2B5mdeEDU%2BRJOQLfSbfrzlDgL1be6oa6%2FhVk%3D&reserved=0)09 apr - [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%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366767995128&sdata=814elJD4tbtTfly9ooTdidjvm%2F5cHCDJETOmJIauE0Q%3D&reserved=0) |

 |

 |
|

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

|  |
| --- |
|  |

 |

 |

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

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

|  |
| --- |
| Veel succes deze maand…......  |
| …. met de laatste loodjes van het jaar! Laat je niet meesleuren met de ratrace van het oude jaar en vergeet niet – juist in deze tijden – wat extra warmte en aandacht te geven aan je (klantgerichte) collega’s.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%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366768005133&sdata=yJ7rxbdii2OgHe5Nw4B84vMSmPdZq7GIbR%2FWaTkUY%2BQ%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%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366768035114&sdata=LhSFVCZN7uEHeAPUwfINlSwEucAKOVyPZF78GBBwZyY%3D&reserved=0) - [Mail online bekijken](https://eur02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https:%2F%2Fwww.pvko.nl%2F%2Fl%2Fmailing2%2Fbrowserpreview%2FM9iRDPO8svOUY1bOL004bANtUzRXt0M_Yfsb~YyHjzpbWLUS6wR8V3ymMQypTZcB~GFcTvgvMbFpPyQk0Y3Q3yvbAvPrO8xn9v6yGqwK~JQ~JmPoQKs8P9AV72GbZKWI&data=02%7C01%7C%7Ca9e175845de745c6f02508d79855d76f%7C5f8a1d43a44e4fee8014282018d9a5f8%7C0%7C0%7C637145366768035114&sdata=r5JJAVzKISxp4%2BhnKKmC8ELPAjvA6aPM%2BT64EJbu4eg%3D&reserved=0) |

 |

 |

   |