



PvKO nieuwsbrief

- Omnichannel
- Employee Delight
- Nieuwe voorzitter



Last call! Omnichannel: welke keuzes moet je maken?

Laat je inspireren door de KNVB & Ymere op woensdag 24 januari.

Als het gaat om klantcontact zijn beschikbare oplossingen niet 'one size, fits all'. De voorkeur van je klanten voor een communicatiekanaal varieert en is afhankelijk van vele factoren. Deze Inspiratiesessie levert je antwoorden op de vraag: Welke kanalen slim te gebruiken voor effectief klantencontact!

Meld je nog snel aan voor 24 januari



Inspiratiesessie Customer Engagement door Employee Delight

De invloed van techniek op het klantencontact is enorm. Wordt de klant hier echt blij van? De technische oplossingen wennen snel. Maar wat nooit went en altijd weer verrast is menselijk contact met oprecht interesse, aandacht en vriendelijkheid. En dat begint intern. Geen Customer Delight zonder Employee delight.

Verheug je op spannende verhalen van KLM en Vacanceselect waarin op een innovatieve manier gewerkt wordt aan verrassende mens-tot-mens ontmoetingen.

Deze Inspiratiesessie is een coproductie met [Design Management Netwerk](#).

Meld je aan en neem een kijkje in de keuken van KLM en Vacanceselect



Nieuwe voorzitter Frans Reichardt over zijn nieuwe rol bij PvKO

“Beste PvKO-vrienden & vriendinnen, ik wil je bedanken voor het vertrouwen dat ik krijg van bestuur, directie en leden. Met plezier neem ik de voorzittersrol over van Ed Peelen. Gelukkig blijft Ed voor PvKO behouden door zitting te nemen in de Raad van Advies. Die willen wij nog dit voorjaar verder versterken. Daarover op een later moment meer. Ook het bestuur (nu vier leden) willen wij versterken. Dat is nodig om onze ambities te realiseren. Want we willen stappen zetten op weg naar een sterker PvKO.

Lees verder



Een blik op de toekomst van klantgericht ondernemen

Een middag die in het teken stond van het verleden, heden en toekomst van klantgericht ondernemen. We namen afscheid van Ed Peelen en verwelkomden Frans Reichardt als nieuwe bestuursvoorzitter. Beiden gaven een sprankelende presentatie en zetten de deelnemers aan het denken over de voor hen belangrijkste klantgerichtheidsuitdaging in 2018.

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



Welkom bij PvKO

We zijn er trots op dat we per 1 januari een aantal nieuwe bedrijfs- en individuele leden mogen verwelkomen. Vandebron, Echt Waarmaken, NV Schade, Stichting Toetsing Verzekeraars, Blue Projects ... welkom bij PvKO. Ook RET is weer lid geworden van de PvKO community. Als individuele leden komen Natural Moodmakers, Hofstad Search, Oaky B.V. en Customer Games PvKO versterken. Maak kennis tijdens één van de volgende ontmoetingen met deze nieuwe leden!

[Lees verder](#)

Events PvKO en Partner Events

PvKO Inspiratiesessies en Ronde Tafels

24 jan - [Inspiratiesessie Omnichannel; welke keuzes moet je maken?](#)

13 feb - [Inspiratiesessie Customer Engagement door Employee Delight](#)

19 mrt - [Inspiratiesessie Succesvol Innoveren](#)

04 apr - [Inspiratiesessie Data Drive Customer Experience Insights](#)

17 mei - [Inspiratiesessie Speech Recognition | Robots | Chatbots](#)

27 juni - [Inspiratiesessie VR | AR + ALV](#)

Partnerevents

31 jan - [Mie 2018 - MOA](#)

07 feb - [Customer Behaviour & Insight in 1 day - CustomerTalk](#)

15 mrt - [B2B Marketing Forum 'Connecting the Dots'](#)

19 apr - [CustomerFirst Awards 2018](#)

[Bekijk alle events](#)



Recenseer een managementboek!

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

1. Content! - Zuurstof voor je klanten
2. #SPON - De gouden regels voor influencer marketing

Stuur een mail naar communicatie@pvko.nl en wij sturen je het boek kosteloos toe. Jouw recensie verschijnt zowel op Managementboek.nl als op onze website.

[Lees verder](#)

Nog geen lid van PvKO?

Nog geen lid van onze community van, voor, door klantgerichtheidsprofessionals? Wil je ook inspiratie opdoen, best practices met elkaar delen en je kennis verrijken? Meld je dan snel aan.

[Word lid](#)

Veel succes deze maand.....

.. met de opstart van 2018 op weg naar nog meer memorabele klantervaringen ... mogelijk gemaakt door het kiezen van de juiste kanalen... en het investeren in Employee Engagement.

Zie ik je de 24e bij de KNVB? Ook zo benieuwd naar het thuishonk van de Oranje Leeuwinnen op weg naar Europees Goud afgelopen zomer?

Karoline Wiegerink

Volg ons op social media



PvKO Partners



[Uitschrijven op deze mailing](#) - [Mail online bekijken](#)