



PvKO

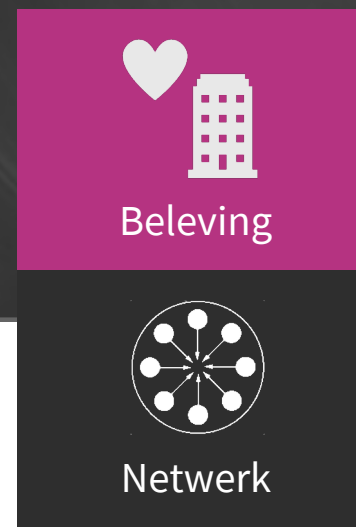
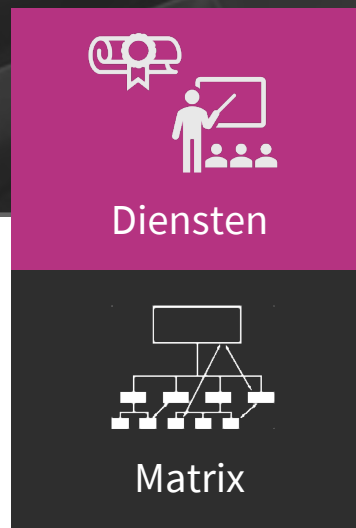
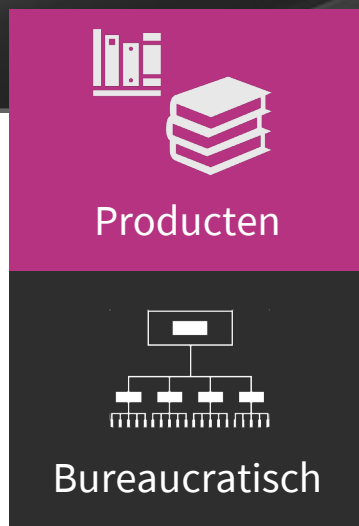
Business Case? Reken er niet op!

DAAN NOORDELOOS

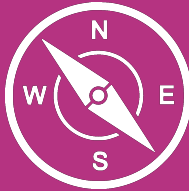
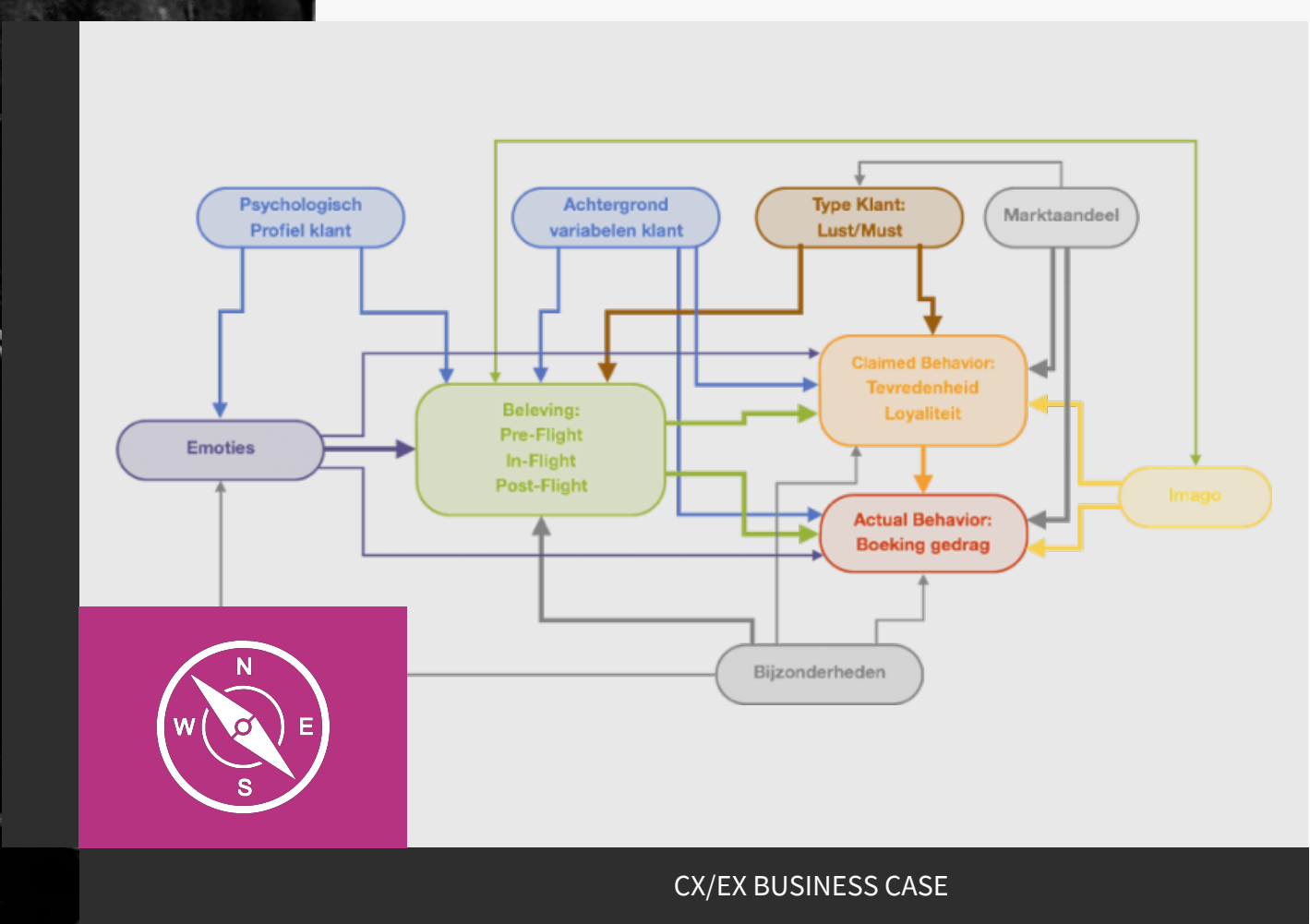
CUSTOMER EXPERIENCE BUSINESS CASE

Investeren in **CX** is investeren in groei

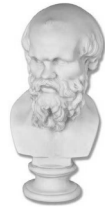
- Gemiddelde marketingbudget in de VS is 8,6% van de omzet
- Gemiddelde CX budget in de VS is 15,2% van het marketingbudget
- Bij een omzet van 1 miljard zou dat een budget van ruim 13 miljoen zijn



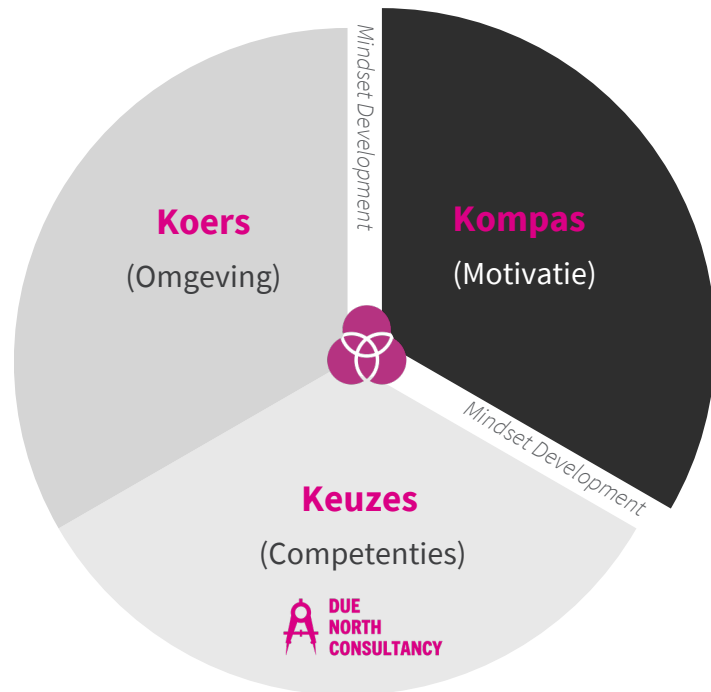
≡ BUSINESS CASE (MIDDEL)



☰ CX MINDSET ONTWIKKELEN (DOEL)



Socrates
469-399 B.C.



Einstein
1879 - 1955



≡ KOMPAS | MOTIVATIE DOOR DE BC



Afstoten en aantrekken



(DE)MOTIVATORS

+

Positief (drijvende krachten)

- | Visie
- | Waarden
- | Strategie (BC)

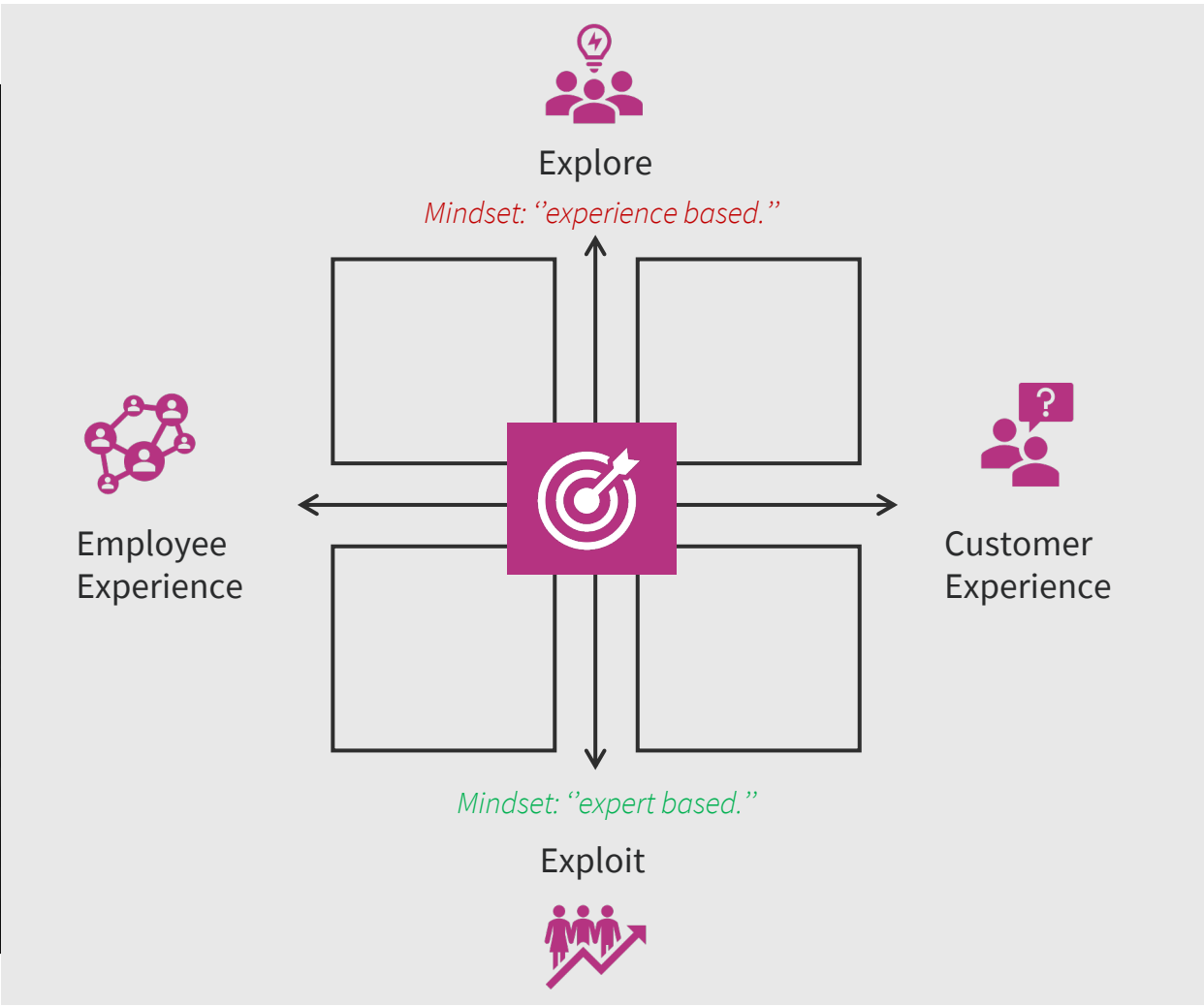
-

Negatief (remmende krachten)

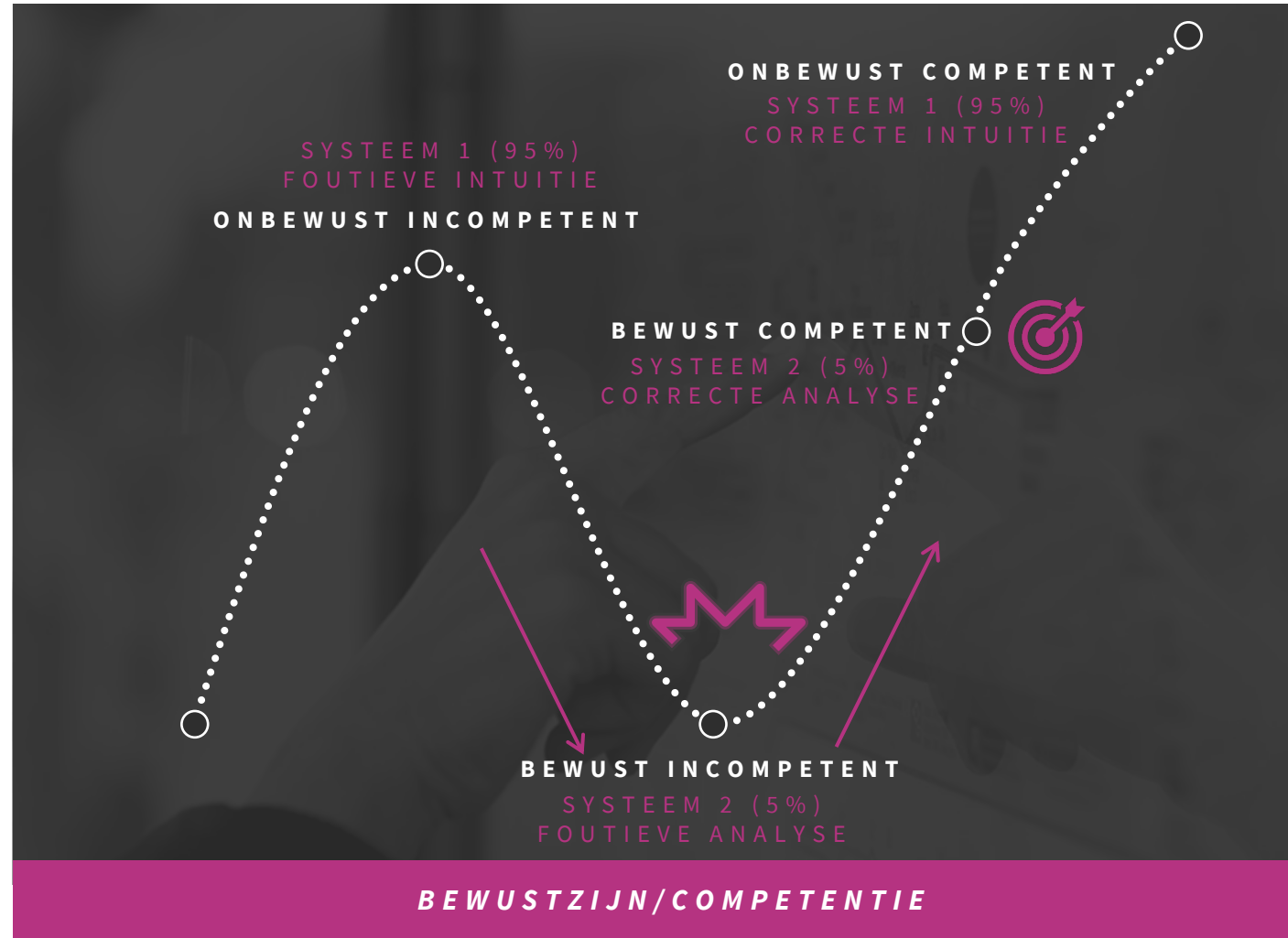
- | Status (BC)
- | Zekerheid (BC)
- | Autonomie (BC)
- | Verbondenheid
- | Eerlijkheid



≡ KOERS | OMGEVING VOOR DE BC

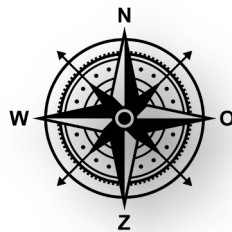


≡ KEUZES | COMPETENTIE IN BC DENKEN



SAMENGEVAT

- De business case is een middel en geen doel op zich
- Het doel is een ontwikkeling in mindset ten aanzien van customer experience
- Een business case zorgt voor bewust competente beslissingen
- Het ontwikkelen van een business case vraagt data en expertise
- Het verkeerd gebruiken van een business case zorgt voor meer remmende dan drijvende krachten



≡ SUCCES



Blijf gezond



Blijf positief



Houdt koers



Vragen? Laat het mij weten...

