



PvKO Nieuwsbrief

- Van klantinzicht naar actie!
- LIVE Inspiratiesessie
- Terugblik Rooftop sessie
- CX Business Case
- Klantgedrevenheid Monitor
- Recensenten gezocht



Last call Inspiratiesessie Online: Van klantinzicht naar actie!

Wie de klant het beste begrijpt wint! En: hoe kom je vanuit inzichten over en begrip van de klant tot effectieve actie en resultaat? Onder avondvoorzitterschap van Ruud Verduin verkennen we deze vragen en passeren verschillende cases de revue: Marieke Koningen van **CQM**: *‘Door slim gebruik te maken van de technologie kun je veel leren over je consumenten, maar tot ECHTE inzichten kom je pas als je het doorleeft en de verhalen vindt die het verschil maken!’*. Ruud van der Kallen en Nienke van der Sangen van **Signify** in een mooie B2B case: *‘Met onze closed feedback loop realiseren we significante verbetering in de klantbeleving.’* En tenslotte een case uit de cultuursector door Frans Bernard van Riel van **Muziekgebouw aan ’t IJ** & Pim Halkes van **Smart Connections**: *‘Muziekgebouw aan ’t IJ vertaalt kwalitatief inzicht naar een data gedreven CRM aanpak - uniek in de cultuursector!’*

[Schrijf je nog snel in voor 8 september](#)



Inspiratiesessie Waardemanagement in de voedingsketen (b-to-b) | LIVE

Op 7 oktober ontmoeten we elkaar voor een live bijeenkomst. We storten ons op de klantgerichte b-to-b voedingsketen. Wat kunnen we van deze sector leren? Een sector waar de samenwerking in de keten gaat om waardecreatie en duurzame voedsel economie en die enorm onderhevig is aan macro-economische ontwikkelingen, zo ook de gevolgen van de huidige (economische) crisis. Hoe zorgen alle ketenbedrijven dat het klantbelang door de hele organisatie verweven is en hoe maken ze samen met hun partners het verschil? Leer van VERMAAT Groep, Sligro Foodservice en de Verspillingsfabriek.

[Schrijf je in voor deze live sessie op 7 oktober](#)



Terugblik Zomerse Rooftop Ontmoeting: Klantgericht ondernemen in het Nieuwste Normaal

Op een zomers dakterras met tropische temperaturen trof een kleine groep PvKO-leden elkaar weer in een live bijeenkomst. Het nieuwste normaal stond centraal en de discussie over hoe nu verder. Voorspellingen over consumenten- en medewerkersvertrouwen en -gedrag zijn haast onmogelijk, daar was iedereen het over eens. Zeker omdat belevingswerelden en behoeften van klanten meer dan ooit uiteen lopen. Denk aan de tweedeling 'klaar met Corona' en 'voorzichtig en behouden blijven'. Als manager en klantgerichte ondernemer heb je met beide groepen te maken. Ook ging het over het dilemma: ontwikkelen van nieuwe businessmodellen versus vasthouden van het bestaande met het oog voor kosten. Hoe maak je de afweging en wat zijn sturende en remmende krachten? Met dank aan Stephan van Slooten en Daan Noordeloos voor de inspirerende moderatie van deze mooie avond op een bijzondere plek.

[Lees het verslag en bekijk de presentatie en rapportages](#)



Terugblik Ronde Tafel Online: De CX Business Case van TUI

Hoe TUI klantbeleving in financiële waarde uitdrukt en hierdoor klantgerichtheidsinterventies op hun meerwaarde beoordeelt ... daar ging de presentatie over van Marieke Verbossen, reporting en performance manager voor TUI Benelux. Zo kon Marieke en haar team aantonen dat het investeren in *Airport Service Agents* die extra aandacht geven aan vliegpassagiers, resulteerde in een positieve bijdrage aan de klantwaarde. Een mooi geval van hospitality business case!

[Benieuwd hoe TUI dit doet? Lees hier het uitgebreide verslag van de Ronde Tafel Online](#)



Nationale Klantgedrevenheid Monitor zorgt voor verscherpt inzicht en mooie discussies

Om maar met de deur in huis te vallen: het gaat momenteel goed met de klantgedrevenheid van organisaties in Nederland. Het percentage bedrijven dat zich in de drie hoogste fasen (analyseren, samenwerken en transformeren) van klantgedrevenheid bevindt is met 7%-punten gegroeid naar 64%. Aldus de uitkomsten van de Nationale Klantgedrevenheidsmonitor 2020 van Blauw Research. Een overzicht van de resultaten kun je [hier downloaden](#). Dit was een interessant vertrekpunt voor een Ronde Tafel discussie met klantgerichtheidsprofessionals van onder andere ABN AMRO Verzekeringen, Achmea, DHL Express, ING, Interpolis, Schiphol, TUI en Vivat.

[Lees het uitgebreide verslag van de Ronde Tafel](#)



Recenseer een managementboek!

En ook deze maand ligt een gratis boek op je te wachten!

1. **Wacht niet op de wind, ga roeien!** - De klant als reddingsboei
2. **Databedreven marketing**

Mail naar communicatie@pvko.nl en wij sturen je het boek kosteloos toe. Jouw recensie verschijnt zowel op Managementboek.nl als op onze website en social media.

[Lees meer over de boeken!](#)

Events PvKO & Partner Events

PvKO Inspiratiesessies en Ronde Tafels

08 sep - Inspiratiesessie Customer Insights en Metrics

07 okt - Inspiratiesessie Waardemanagement in de voedingsketen (B2B)

Alle andere sessies zijn nog onder voorbehoud. Zet wel svp de data in je agenda!

29 okt - Inspiratiesessie Verandervermogen in klantgerichte organisaties

25 nov - Inspiratiesessie Mentale fitheid voor verbinding met de klant

08 dec - Inspiratiesessie CX Performance Management

Partner Events

10 sep - [How to manage a healthy tension between purpose - customers - employees? \(CX P2P\)](#)

23 sep - [Masterclass Klantgericht Innoveren \(Nyenrode Business Universiteit\)](#)

29 sep - [Masterclass Customer Experience \(Nyenrode Business Universiteit\)](#)

08 okt - [Masterclass Customer Journey Mapping \(excap\)](#)

Veel succes deze maand

... met het werken in het nieuwste normaal .. of je nou bij de groep 'klaar met corona' hoort of 'voorzichtig met corona' of ergens tussen in. Blijf je inzetten voor top klantgerichtheid in je organisatie en maak gebruik van het PvKO Inspiratieplatform.

Karoline Wiegerink, directeur PvKO

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

Volg ons op social media



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