



## PvKO Nieuwsbrief

---

- Ronde Tafel Online
- Nieuwe bestuursleden
- Zomeravondgesprek kijken
- Terugblik Digital Natives
- Recensenten gezocht
- Store Support wordt excap



## Ronde Tafel Online: Waar sta jij op de klantgedrevenheidsladder?

De uitkomsten van de Nationale Klantgedrevenheid Monitor 2020 laten zien dat bedrijven en instellingen op dit moment klanten meer dan ooit centraal stellen en hierdoor de klantgedrevenheid in Nederland verder toeneemt. Dat is goed nieuws! Voor een verdiepingsslag op de onderzoeksresultaten ben je op donderdag 16 juli van 16.00 - 17.15 uur welkom in een Ronde Tafel Online die we in samenwerking met Blauw Research organiseren.

[Schrijf je nog snel in voor 16 juli](#)



## PvKO verwelkomt twee nieuwe bestuursleden

De Algemene Ledenvergadering heeft op donderdagavond 25 juni twee nieuwe bestuursleden benoemd. Angéline Maas, Vice President Customer Services DHL en Berend-Jan Rietveld, Head of Passenger Experience Schiphol. PvKO Voorzitter Daan Noordeloos verheugt zich op de samenwerking met het nieuwe team, dat naast Angeline en Berend-Jan bestaat uit Lesly Broekaart (RET), Baukje Korsten (Soleo Groep) en Jan-Hein Pierik (Sygnific): *“Een team van klantgedreven professionals uit verschillende organisaties die een fantastische basis vormen om onze visie en de groei van ons netwerk te realiseren.”*

[Lees het volledige persbericht](#)



## Terugblik Zomeravondgesprek met Petra de Ruiter, COO Transavia

Half maart veranderde Petra's agenda van de ene minuut op de andere. Na de sluiting van het Italiaanse en Spaanse luchtruim als gevolg van het coronavirus stond binnen de kortste keren de hele Transavia vloot aan de grond: *'Tien weken geen vluchten, een maand lang nul euro inkomsten en 1,8 miljoen vluchtannuleringen handelen... Een Airline is ingericht op vele emergencies maar deze was wel heel bijzonder.'* Mensen, processen en tooling van een low cost maatschappij zijn niet ingericht op passagiers die telefonische aandacht willen, op het terugbetalen van reissommen en op het snel verstrekken van vouchers. In een overlevingsstand bleek het ongelooflijk moeilijk altijd vanuit de kernwaarden - vriendelijk en daadkrachtig - te handelen. Klantcontact is een van de grote lessen, een traject van vallen en opstaan. Nu is het tijd de relatie met de passagier terug te verdienen!

[Lees de samenvatting en bekijk de terugkijk link van de livestream](#)



## Digital Natives kun je vangen in de Mindsets Fluid, Fragile en Fierce!

Hoe kan jouw klantgerichte organisatie het verschil maken voor Digital Natives? Ook in deze ingewikkelde (post-) COVID-tijden? Digital Natives, dat zijn volgens Pernille Kok-Jensen, Director Cultural Insights bij Fitzroy, de GenZ en de Millennial generatie. Een grote groep consumenten voor wie internet een basisbehoefte is, net als eten, drinken en slapen. En die de toekomst van onze samenleving bepalen. De sleutel tot succes is je te verdiepen in de mindsets van deze generaties. In het PvKO webinar van 15 juni in samenwerking met UvA Academy vertelde Pernille op een enthousiasmerende wijze over de mindsets van de Digital Natives: *Fluid*, *Fragile* en *Fierce*.

[Terugkijk link webinar en whitepaper](#)



## Recenseer een managementboek!

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

1. **Superklantvriendelijk** - Een stappenplan met praktische tips en inspirerende voorbeelden
2. **Databedreven marketing**

Mail naar [communicatie@pvko.nl](mailto: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!](#)

PvKO lid Store Support met haar  
nieuwe naam **excap**!

PvKO-lid Store Support heet vanaf nu **excap**. *“Na bijna 16 jaar ondernemerschap is het tijd voor een naam die past bij onze toekomstige plannen, de sectoren waar wij ons op richten en de visie die we dagelijks nastreven”*, aldus Arjen van Hijum (algemeen directeur). Excap is de afkorting van *ExperienceCapture*, de unieke en veelvuldig ingezette methode om de emotie van klanten en medewerkers in kaart te brengen, om zo de beleving van beide groepen te verbeteren. Daarnaast bevat de naam excap de letters EX

(employee experience) en CX (customer experience).  
Termen die centraal staan in de diensten die excap biedt.

[Lees meer over excap](#)

---

## Events PvKO

### PvKO Inspiratiesessies en Ronde Tafels

16 juli - [Ronde Tafel Online: Waar sta jij op de klantgedrevenheidsladder?](#)

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

08 dec - Inspiratiesessie

---

Veel succes deze weken .....

... geniet van de zomer en van je vakantie die je wel of niet met Transavia naar een Europese bestemming brengt ... maar waar je ook heen gaat: ik hoop dat je vele klantgerichte mindsets ontmoet.

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](#)