

Terugblik en vooruitblik

8 December 2010

Wil Wurtz

Definitie “purpose”

Kennis en ervaringen van klantgericht ondernemen
op een objectieve, authentieke en inspirerende wijze
openstellen voor de samenleving...

*(...zodat organisaties in optimale balans bijdragen
aan BNG en BNP)*

Gewaagd doel

Klantgerichtheid is in het
geheel geen issue meer!

(Platform Klantgericht Ondernemen is overbodig)

Kernwaarden

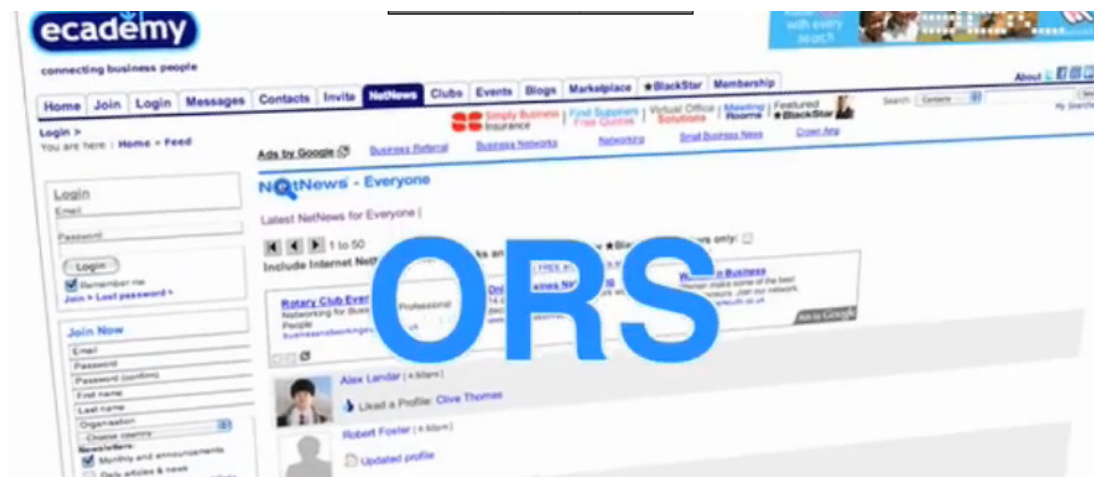
- Passie
 - enthousiast / inspirerend
 - gedreven
 - overtuigend

- Authenticiteit
 - bij jezelf blijven
 - zelfvertrouwen
 - congruent en consistent

- Vernieuwing
 - out of the box / andersom
 - loslaten / vrijmaken
 - creativiteit / inzichten

Fundamentele shift

- Van Institutioneel thinking (CSC)
 - Closed
 - Selective
 - Controlled
- naar Networked thinking (ORS)
 - Open
 - Random
 - Supportive



Uitgangspunten



- Realiseren van doelstellingen is alleen mogelijk middels actieve ledenparticipatie
- Leden zijn met andere woorden geen klanten (“consumers”) van de vereniging maar participanten (“prosumers”)
- Individuele professionals (en niet zozeer organisaties) zijn degene die daadwerkelijk bijdragen aan de doelstellingen. Daarom zal ook individueel lidmaatschap mogelijk worden
- Groei van gebruikersleden heeft prioriteit, omdat hun activiteiten op het gebied van klantgericht ondernemen directe consequenties heeft voor klanten
- Onderkennend dat slechts een klein deel (10-25%) van het ledenbestand actief kan/wil bijdragen is schaalvergroting noodzakelijk om voldoende kritieke massa te ontwikkelen

Kerndomeinen

Ontmoeten

- Kennis/ervaring
- Events

Ontwikkelen

- Ontwikkeling
- Onderwijs

Onderzoeken

- Publicaties
- Research

Ondersteunen

Highlights 2011



- Per 1/1/11: Platform Klantgericht Ondernemen met nieuw logo
- Co-create sessies uitbouwen
- Introductie individueel lidmaatschap
- Loyaliteitsvoordeel bestaande leden: breng gratis een nieuw lid aan
- Ontmoeten
 - Kennissessies: 10 februari bij ABN-AMRO
 - Executive sessies
 - CRM Innovation Event wordt Customer Innovation Event
- Ontwikkelen
 - Introducties over CRM op onderwijsinstellingen
- Onderzoeken
 - Samenwerking met DCPI en Novay
- Ondersteunen
 - Campagne gericht op branche verenigingen

The title 'PLATFORM KLANTGERICHT ONDERNEMEN' is displayed in large, bold, sans-serif capital letters. 'PLATFORM' is orange, while 'KLANTGERICHT' and 'ONDERNEMEN' are blue. To the right of the text is a vertical line of dots, with the text 'CRM ASSOCIATION NL' written vertically next to it.

PLATFORM
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN

CRM ASSOCIATION NL