

Je ontvangt deze mail omdat je een relatie van PvKO bent.
Als je deze e-mail niet kunt lezen, bekijk dan de online versie

PLATFORM KLANTGERICHT ONDERNEMEN

In deze nieuwsbrief onder andere:

Inspiratiesessie **Award winnende klantgerichte cases** 18 januari
Inspiratiesessie **De ROI van Customer Experience Management** 9 februari
Inspiratiesessie **Blockchain** 14 februari
PvKO verwelkomt **nieuw lid**
Jaarverslag 2017
En meer....

Inspiratiesessie Award winnende klantgerichte cases - 18 januari 2017

Wat kunnen we **leren** van de **bedrijven** die het afgelopen jaar een **prijs** hebben gekregen **voor klantgericht ondernemen**?

Onder leiding van avondvoorzitter [Vincent van Hunnik](#) zijn wij trots de volgende vier winnaars te mogen aankondigen:

ABN AMRO, Gouden NCCA Award in de categorie Customer Strategy

D-Reizen, Meest klantgerichte bedrijf van 2016

Caren Bouwmeester, Winnaar CCMA Awards - Manager of the Year 2016

Vakmedianet, Winnaar DDMA Customer Data Award 2016

We hebben nog plaatsen beschikbaar dus meld je nog snel aan.

[Wij zien je graag op 18 januari >](#)



Inspiratiesessie De ROI van Customer Experience Management

9 februari



Succesverhalen maar ook de **lessons learned** van de Nederlandse luchtvaartmaatschappij **Transavia**, de **Universiteit van Amsterdam** en een nader bekend te maken **Belgisch bedrijf**.

Hoe ziet de Customer Journey van mijn organisatie eruit? Welke touchpoints zijn belangrijk voor de klantervaring en hoe kan ik deze beïnvloeden zodat ik de customer journey kan verbeteren? Wat is het **heden, verleden en toekomst van Customer Experience** en wat de **impact** is van de **klantbeleving op de winstgevendheid**

Kom naar Antwerpen voor het antwoord op deze vragen en meer.

Deze Inspiratiesessie wordt mede mogelijk gemaakt door Store Support | klantbelevingsonderzoek en PEBex.



[Lees verder >](#)

Inspiratiesessie Blockchain

14 februari



Het wordt gezien als de **grootste technologische innovatie sinds het internet: Blockchain**.

Blockchain is er al, maar **wat is het** en wat kan het betekenen voor organisaties en hun klanten? **Waar gaat Blockchain een rol spelen?**

De Inspiratiesessie van 14 februari staat **geheel in het teken van blockchain** in relatie tot de klantgerichtheid van organisaties. Over ambities, uitdagingen en successen die al bekend zijn rondom de blockchaintechnologie. Met een presentatie van **TNO Blockchain LAB**, en cases van de **Rabobank, Kamer van Koophandel en de Gemeente Utrecht**. Een inspirerende avond waarin je meer leert over blockchain, wat je ermee kunt en hoe het jouw wereld klantvriendelijker kan maken.

[Meer informatie & aanmelden >](#)

PvKO verwelkomt het volgende nieuwe lid



[Alle PvKO leden zijn hier te vinden >](#)

Foto's en verslag Mastersessie Inspelen op (onverwachte) kansen in een veranderende markt



Een bijzondere PvKO-sessie met verrassend concrete inzichten.

Wat voorspelt 2017 voor jou? Waar ligt jouw kans in de markt, die morgen al weer anders is dan vandaag? Dat vraagt om plannen, maar ook om continu meebewegen. Propositieontwikkeling is geen afgebakend proces meer. Het is een dynamisch proces van constant (her)positioneren. Van anders kijken, ook – of misschien wel vooral - naar jezelf. De wereld van vandaag vraagt om improvisatievermogen.

Ga naar de Kennisbank voor het verslag en foto's.

[Lees verder >](#)

Nieuw lid DVJ Insights stelt zich voor



DVJ Insights is een snelgroeiend internationaal marktonderzoeksbureau, waarin merkgroei voor onze opdrachtgevers centraal staat. Dat realiseren we door innovatie in onderzoek, wetenschappelijke kennis en passie voor marketing en onderzoek.

[Lees verder >](#)

Jaarplan 2017



Mee gaan met de trends, ontwikkelingen en inspelen op de behoeften van de klant en in ons geval, van onze leden, is een must om een gezonde vereniging te blijven. De nieuwe initiatieven die wij in de afgelopen jaren hebben geïntroduceerd, zijn hier een levend bewijs van. Dit kan alleen door goed

te luisteren naar onze leden, de omgeving en deze initiatieven te toetsen aan de maatschappelijke missie die PvKO heeft: Nederland klantgericht maken.

[Lees hier het jaarplan >](#)

Speciaal voor leden korting op interview in print bijlage bij o.a. Elsevier

ELSEVIER

Wij zijn door door Pulse Media Group gevraagd een toelichting te geven op de kansen en uitdagingen binnen klantgericht ondernemen aan de hand van een aantal actuele thema's waar veel PvKO leden zich mee bezig houden. Deze toelichting wordt verwerkt in een artikel dat wordt gepubliceerd in de uitgave 'Wendbaar ondernemen' dat op 14 maart o.a. bij de Elsevier verschijnt.

Omdat PvKO de inhoudelijke kaders schetst ontvangen PvKO-leden korting voor een eigen interview en artikel.

[Lees verder](#)

Vier gratis kaarten voor Beste Service Awards

24 januari



Speciaal voor leden van PvKO zijn vier kaarten beschikbaar gesteld, door Opiness, om bij de uitreiking van de Beste Service Awards te zijn. Bekijk hier meer informatie.

De uitreiking vindt plaats in Utrecht, van 14:30 tot 19:00. Heb je interesse? Wie het eerst komt, wie het eerst maalt.

[Interesse? Stuur een mailtje naar communicatie@pvko.nl](mailto:communicatie@pvko.nl)

Te recenseren Managementboeken



Wil je, **als lid van PvKO**, een boekrecensie schrijven? Kies een van de volgende titels: 1. On Purpose - Delivering a Branded Customer Experience People Love. 2. Kiezen voor winst 3. Chief Customer Officer 2.0 of 4. The Intuitive Customer. Stuur een mail naar communicatie@pvko.nl en wij sturen je het boek kosteloos toe. Jouw recensie verschijnt zowel op

Managementboek.nl als onze website.

[Lees verder >](#)

Vrijwilligers gezocht voor schrijven verslag



Van elk event wordt achteraf een verslag gemaakt. Dit verslag wordt geplubliceerd op de site van PvKO maar ook naar onze kennispartners gestuurd. Er wordt over getweet, kortom leuk om een keer te maken. Wij zijn op zoek naar leden die regelmatig onze events bezoeken en die het leuk vinden om een keer een verslag te maken van een event. Heb je interesse?

[Stuur dan een mailtje naar communicatie@pvko.nl](mailto:communicatie@pvko.nl)

Een overzicht van onze eerstkomende events



18 jan - [Inspiratiesessie Award winnende klantgerichte cases](#)

24 jan - [Beste Service Awards 2017](#)

09 feb - [Inspiratiesessie De ROI van CX Management](#)

14 feb - [Inspiratiesessie Blockchain](#)

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

Noteer alle data voor 2017 alvast in je agenda!

[Ga naar alle events >](#)

Heb je tips of opmerkingen? Wij vernemen het altijd graag.

Hartelijke groet,

Platform voor Klantgericht Ondernemen

E: communicatie@pvko.nl

W: www.pvko.nl


Over Platform voor Klantgericht Ondernemen (PvKO)

PvKO is de vereniging die richting geeft aan bedrijven die antwoord willen blijven geven op de veranderende vraag en behoefte van de klant. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen b2b en b2c en via welk communicatiekanaal dit plaatsvindt. Inmiddels zijn circa 160 bedrijven lid. [Zien wie dit zijn?](#)

Bezoek- & postadres

Brabantsestraat 17 - 3812 PJ Amersfoort



 [Facebook](#)
 [Youtube](#)

[Klik hier om je uit te schrijven voor deze mailing](#)