

Kerndomeinen

# Ontmoeten

Jessica Jonasse en Kai Reese

**PLATFORM**  
**KLANTGERICHT**  
**ONDERNEMEN**

VOOR  
CRM ASSOCIATION NL

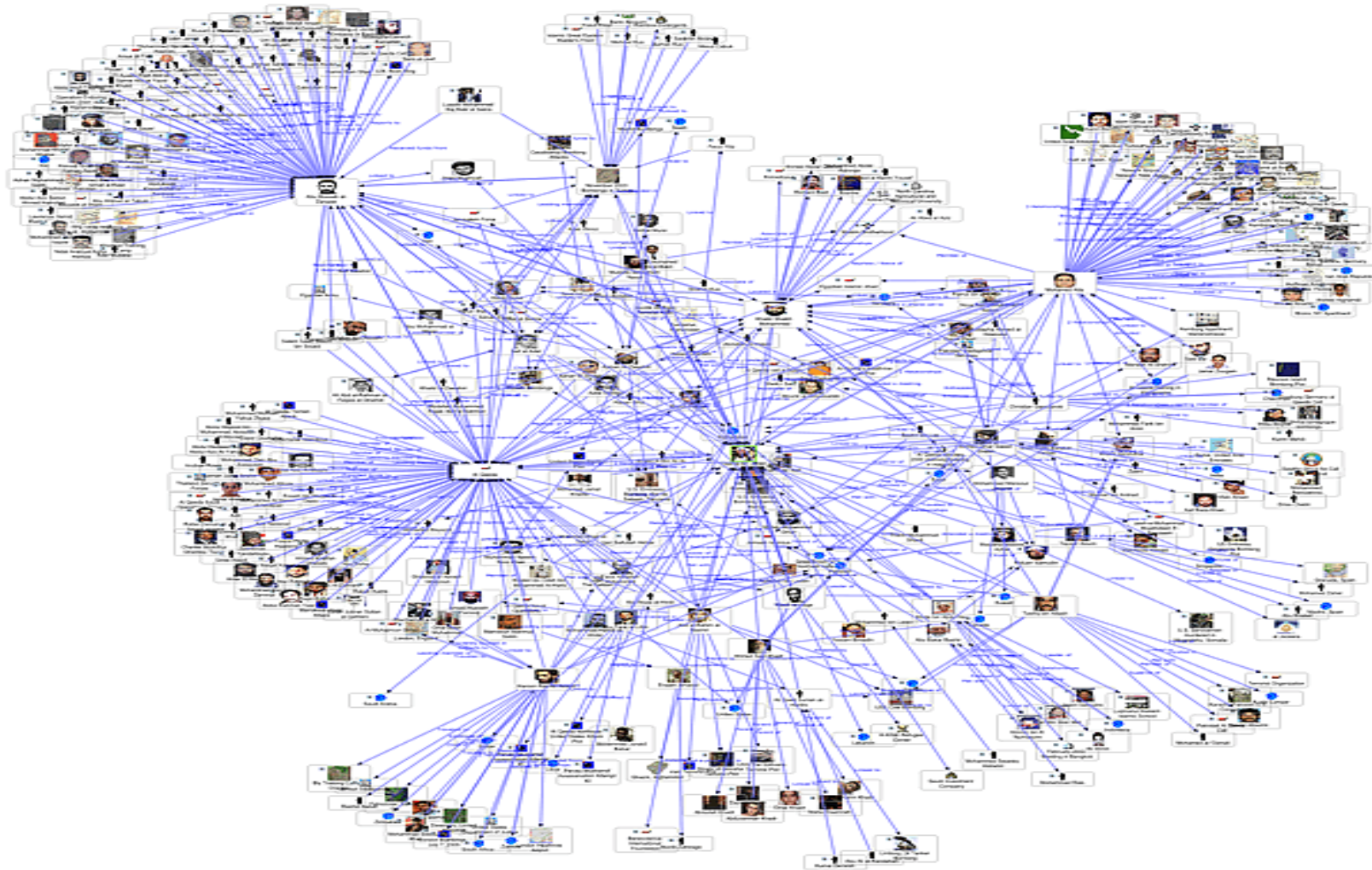
kerndomein

**Ontmoeten**

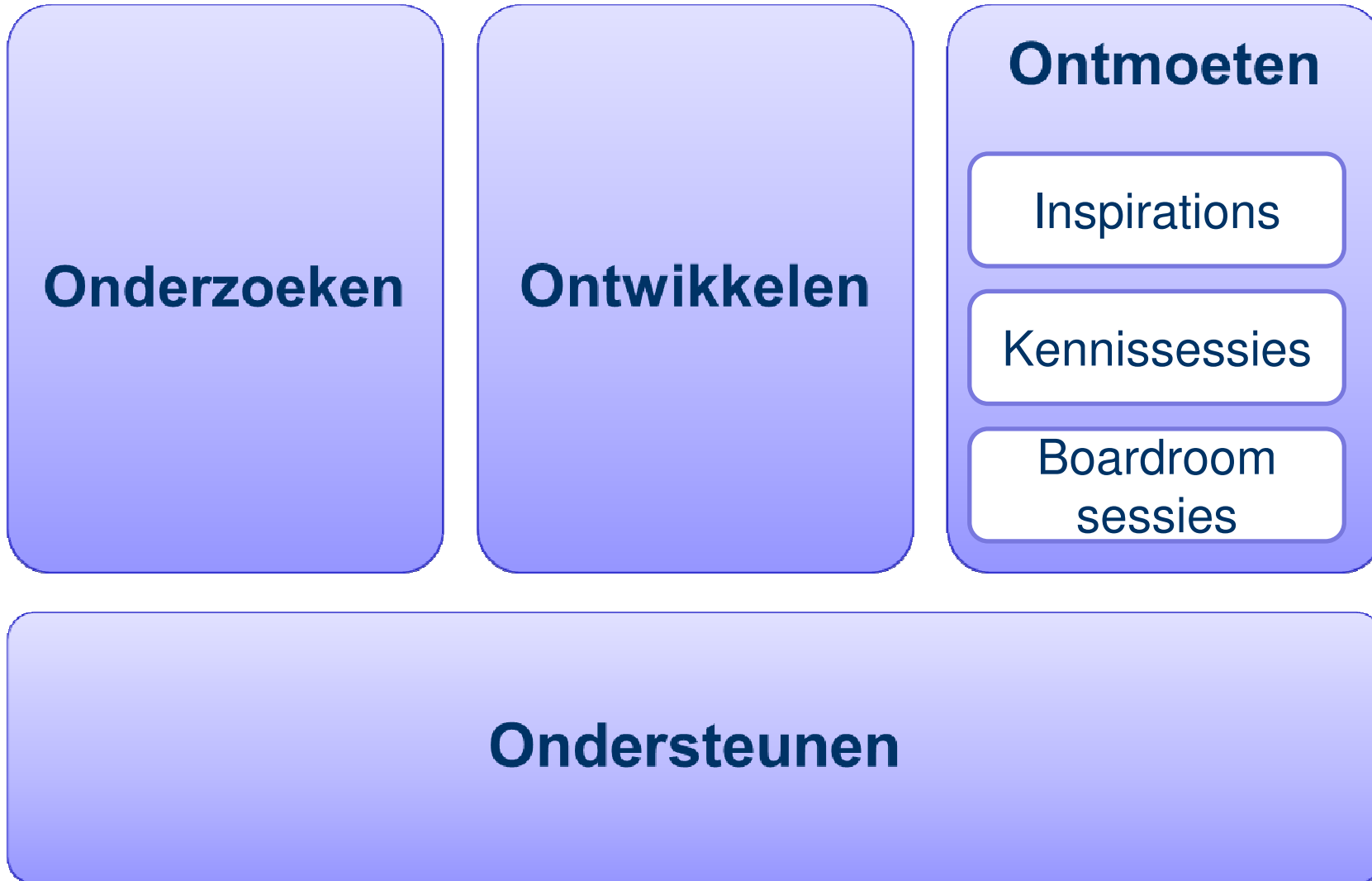


# Strategie

CRM ASSOCIATION NL  
VOOR  
**PLATFORM**  
**KLANTGERICHT**  
**ONDERNEMEN**



# Kerndomeinen



# Inspirations

to be  
inspired is great,  
to  
**inspire**  
is  
incredible



# Inspirations



# Vorige Inspirations

- Innovaties in Customer Services
- 9+ Organisatie
- Customer Journey
- Big Data
- Klantgericht Ondernemen en cultuurverandering

Gefaciliteerd door:



# Inspirations 2013

5 maart

- Value co-creation

3 april

- Weg met de silo's

26 juni

- Protocollen en processen versus empowerment

6 november

- Nieuwe business modellen bevorderen klantgericht ondernemen

18 december

- Customer Excellence



# Team Inspirations



**Brian Manusama**

• Gepassioneerde CRM ondernemer



**Esther Segers**

• Business Development Manager



**Frits Wille**

• CRM Business consultant



**Martien de Laat**

• Sr. CRM Business Consultant



**Vincent van Hunnik**

• VP Marketing



# PvKO Mastersessies

PLATFORM  
VOOR  
KLANTGERICHT  
ONDERNEMEN

CRM ASSOCIATION NL



# PvKO Mastersessies

PLATFORM  
VOOR  
KLANTGERICHT  
ONDERNEMEN CRM ASSOCIATION NL

Wie

Wat

Waar

Wanneer





# Vorige Mastersessies

Onderwerpen:

- Crowdsourcing
- Welke leiderschapsstijlen zijn het meest effectief in verandertrajecten als Lean en CRM?
- Europees Klantcontactmodel voor ATAG Nederland

Gefaciliteerd door:  ABN-AMRO

**Volgende mastersessie: 5 juni 2013**

# Kennissessies





# Kennissessies



# Vorige Kennissessies

- Employee engagement
- ROI van (Social) Media
- Integraal Klachtenmanagement en Klantervaring
- Een integraal en ideaal klantbeeld
- Open Innovatie

In samenwerking met:



# Kennissessies 2013

13 februari

- Marketing & Sales op Maat

15 mei

- Neuro Psychologie

9 oktober

- Combineren van Intelligence met Onderzoek

27 november

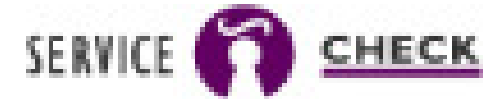
- Nieuwe Technieken

# Team Kennissessies



Jessica Jonasse

- Owner



Martien de Laat

- CRM Business Consultant



Robert den Braasem

- Owner en Managing Director



Ronald Wiekenkamp

- Owner





# Boardroom sessies

**PLATFORM**  
VOOR  
**KLANTGERICHT**  
**ONDERNEMEN**

CRM ASSOCIATION NL





# Boardroom sessies



Wie

Wat

Waar

Wanneer

# Vorige Boardroomsessies

Thema's:

- Events en klantinteractie
- Sales & Marketing
- Database marketing
- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Gastheren: **TME** **ALSO**!

**Volgende sessie: 9 april**

# Team Boardroomsessies



Edith Blok

- Account Manager



Maurice Bakker

- CRM ondernemer



Peter Bot

- Senior Consultant



Rob Brosens

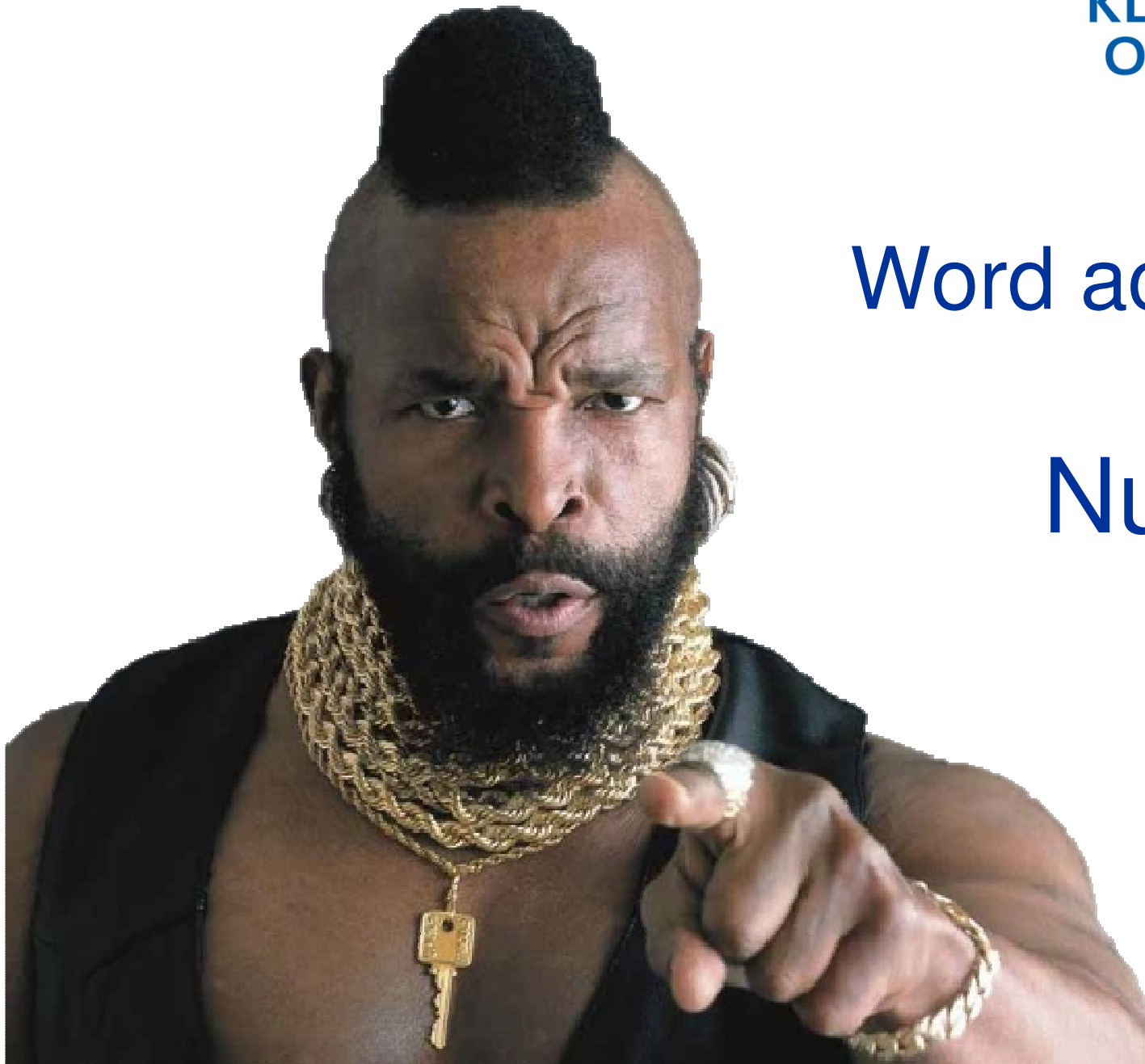
- Owner en Managing Partner





Word actief lid

Nu!





Vragen?