

Literatuurtips



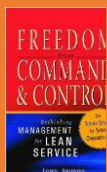
Leiderschap op een A4'tje
Op zoek naar een diepere laag
Menno Molendijk
Bestellen bij
Managementboek.nl >



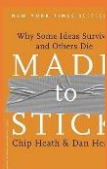
Klanthelden in de 9+ organisatie
Berry Veldhoen, Stephan van Slooten
Bestellen bij
Managementboek.nl >



Predictably Irrational
The Hidden Forces That Shape Our Decisions
Dan Ariely
Bestellen bij
bol.com >



Freedom from Command and Control: Rethinking Management for Lean Service
John Seddon
Bestellen bij
Amazon.com >



Made to Stick
Why Some Ideas Survive and Others Die - Chip Heath, Dan Heath
Bestellen bij
bol.com >



The Myth of Excellence
Why Great Companies Never Try to be the Best at Everything - Fred Crawford, Ryan Mathews
Bestellen bij
bol.com >



The Lean Startup
How Constant Innovation Creates Radically Successful Businesses - Eric Ries
Bestellen bij
bol.com >



Voor zijn baanbrekend onderzoek won **Daniel Kahneman** eerste psycholoog de Nobelprijs voor de economie. **Zijn publicaties op**
Managementboek.nl >

Content paper

In deze content paper inspirerende artikelen, literatuurtips en achtergrondinformatie over het thema van de Inspiration.

Klantgericht ondernemen is een kunst!

Wat kunnen we leren van de bedrijven die het afgelopen jaar hiervoor een prijs hebben gekregen?



ANWB, winnaar van het Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland.



EDF Luminus, winnaar van de Experience Award; Caviars, Awards of the Belgian contact center federation.



Brabants Historisch Informatie Centrum, winnaar van de Innovatie voor Informatie Award met hun website **Het geheugen van Brabant**.



Frank Rademakers, manager Klantcontact-organisatie **PGGM**, Customer Contact Manager van het Jaar 2014.

De sprekers

Nele Aendekerk

Customer Experience Manager bij EDF Luminus



Marion Muetstege

Manager Strategie & Planning Vereniging en marketing bij ANWB



Annemarie Noordam

Expert in Klantgericht Ondernemerschap bij TerSprake



Frank Rademakers

Manager Klantcontact-organisatie bij PGGM



Christian van der Ven

Coördinator digitale dienstverlening en innovatie bij Brabants Historisch Informatie Centrum



Núria Van den Wyngaert

Service Center Manager Flanders bij EDF Luminus





@PvKO

#PvKO



facebook.com/pvko.nl

Achtergrondartikelen

- **BHIC na winnen IVI Award**
Bron: BHIC
- **Frank Rademakers wint CC Manager Award 2014**
Bron: Telecommerce
- **Winnaars Caviars 2014 aan het woord**
Henri Buenen, director Customer Service bij EDF Luminus
- **Customer Based Brand Equity model** - Keller
Bron: EURIB/ European Institute for Brand management
- **Het BHIC op weg naar het Zuidland**
Bron: Archievenblad
- **Making Leaders Successful Every Day**
Bron: Forrester
- **Net Promoter: A Recession Proof Growth Strategy**
Bron: clickadvisor

Onderzoeken

- **Beroepsprofiel Contactcenter**
Studie van contact centers in opdracht van CEVORA waarin twee ideaaltypes van contactcenters worden beschreven.
Bron: CEVORA
- **Het Nationale Klantbelevingsonderzoek 2013/2014**
De klantbeleving tijdens contactmomenten bij banken, verzekeraars, energiemaatschappijen en telecom- en internetproviders
Bron: Integron
- **Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland 2014**
Met o.a. het geheim van ANWB en een interview met Bas Hoogland van Landal GreenParks
Bron: KLANT Magazine

Video's



Caviars 2014

Sfeerverslag van de uitreiking en interviews met de winnaars. EDF Luminus won de Experience Award.

[Bekijk de video >](#)



Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland 2014

Sfeerverslag van de uitreiking waar ANWB werd uitgeroepen tot Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland 2014.

[Bekijk de video >](#)



Daniel Kahneman: Het raadsel van ervaring vs. Geheugen

Met voorbeelden van vaccinaties tot colonoscopie onthult Nobelprijswinnaar en grondlegger van de behavioral economics Daniel Kahneman hoe onze "ervarende zelf" en onze "herinnerende zelf" geluk verschillend ervaren.

[Bekijk de video >](#)

Blogs van sprekers

- **Amerikaanse studenten lezen over een Brabants archief** - Christian van der Ven
Bron: De Digitale Archivaris
- **Goed genoeg is ruim voldoende**
Slim samenwerken met archiefgebruikers. Christian van der Ven
Bron: Informatie Professional
- **Succesvol inzetten van sociale media: 3 tips** - Christian van der Ven
Bron: De Digitale Archivaris
- **Topsport** - Frank Rademakers
Bron: Telecommerce

Stellingen die aan bod komen

- Proberen iedere klant tevreden te maken is financieel onhaalbaar.
- Een prijs winnen op het gebied van klantgerichtheid kan alleen door je klanten een actieve bijdrage te laten leveren.