

## ***PvKO goes Belgium!***



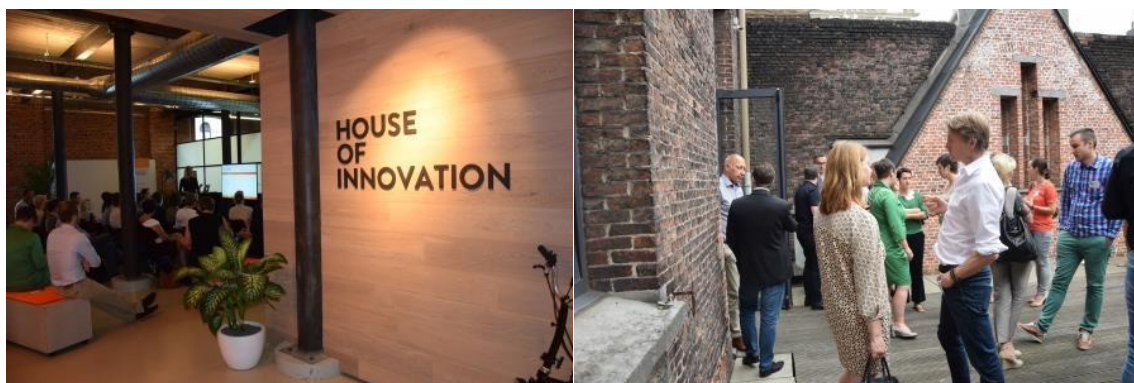
*Auteur:*  
Nele Aendekerk, Director Customer Connection  
Securex

Het begon enkele jaren geleden al, maar nu viel het meer en meer op: ook vanuit België was er duidelijk interesse in de bijeenkomsten van PvKO. Meer dan ooit zijn ook Belgische bedrijven op zoek naar netwerken, naar kennis en inspiratie rond klantgerichtheid. Op zoek naar herkenning, maar ook naar nieuwe inzichten. Al lachend werd al eens geopperd: “Als we dit nu eens een keertje in België organiseren?” En het werd concreet: in januari de eerste gesprekken en op 7 juni was het zover!

Antwerpen werd gekozen als de ideale locatie, bereikbaar vanuit België, maar ook vanuit (zuidelijker) Nederland. The House of Innovation deed die avond dienst als inspirerende plek voor deze bijeenkomst. Daar waren het warme weer en mooie terras de ideale combinatie voor een avond vol inspiratie en netwerken.

**Securex** was host van de avond, omdat zij, net als PvKO, klanten centraal stellen. Maar er is verder zeker ook een sterke link tussen Customer Connection en PvKO: mensen in verbinding brengen, met de klant als grootste inspiratie.

Basil Schoonens mocht de spits afbijten met het verhaal over de weg naar digitalisatie bij **Robeco Retail**. Vanuit een klantfocus én om future proof te zijn en blijven, zijn er stappen gezet van bijvoorbeeld een traditionele aanpak via telefoon, naar een online focus. Zij hebben hiervoor ook intern een cultuurverandering ondergaan door mensen écht te laten meedenken en vooral ook te luisteren naar de klant. Op die manier hebben zij zowel intern als extern mooie resultaten geboekt: groot daling van het aantal calls (en kosten), chat als succesvol kanaal en een enorme stijging van de NPS.



Kris Adriaenssens vertelde vervolgens hoe ze bij **Proximus** het klachtenproces voor zakelijke klanten onder de loep hebben genomen. Zij hebben dit aangepakt met een duidelijke visie en verder 6 principes intern vertaald aan de hand van een aantal scènes uit ‘Apollo 13’, o.a. “Houston we have a problem”. Ze zijn met de nieuwe aanpak op kleine schaal gestart en later hebben ze dit uitgebreid naar andere kantoren. Welke veranderingen hen hebben geholpen om succesvol te zijn?

Zie hier enkele voorbeelden:

- E2E ownership door customer service
- Een wall of fame met medewerkers die promoters opleveren
- En last but not least: Work the real problem. Don't make things worse by guessing".

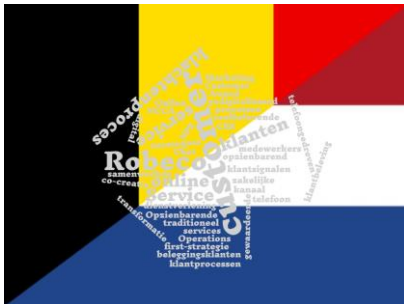
Als allerlaatste nam Karin den Ouden ons mee in het verhaal van **DTG**. Karin vertelde hoe zij de verandering hebben doorgemaakt van "De telefoongids & Gouden Gids", waar er volledige focus was op een (jaarlijkse) print, naar een bedrijf dat volledig in cloud en online diensten gespecialiseerd is.

Door dicht bij hun klanten zijn hebben zij een nieuwe visie en ambitie ontwikkeld die antwoord bieden op de noden van de klanten van nu. Er zijn grote changes gebeurd op vlak van cultuur, processen en systemen. Zo zijn er nieuwe medewerkers aangetrokken met specifieke talenten, maar hebben ze ook hun process en IT-systemen helemaal moeten omgooien.

Ondertussen hebben ze mooie stappen gezet, maar ze blijven vooruit kijken. Ze zijn nu alweer bezig met toekomstige trends, die impact kunnen/zullen hebben op hun business.

***Een greep uit de reacties van de deelnemers:  
herkenbaar, inspirerend, bruikbaar, concreet!***

Voor herhaling vatbaar?



#### **Presentaties Kennissessie Klantgerichte Succesverhalen**

[Ga naar onze kennisbank](#) om de presentaties te downloaden en een foto-impresie te bekijken. Wil je ook een keer vrijblijvend een PvKO event bezoeken? [Bekijk hier de mogelijkheden.](#)

Het eerstvolgende event is de Inspiration CX Tech op 30 juni in Amsterdam: hoe innoveren gerenommeerde merken en disruptieve startups?

Meer informatie of vragen over PvKO? Mail [communicatie@pvko.nl](mailto:communicatie@pvko.nl)