



kyden

a fast track to better

ESG en CX

Op zoek naar balans voor een duurzame
CX transformatie

Dit is wie wij zijn...

Ons verhaal

Onze samenleving staat voor de uitdaging om ieders behoeften te vervullen in harmonie met de belangen van de mensheid en de natuur. Wij bereiden mensen voor op verandering en maken organisaties toekomstbestendig. Dat doen we door de veranderkracht binnen individuen, teams of organisaties aan te spreken. Met meer dan 20 jaar ervaring en meer dan 150 mensen.

Onze Missie

Het versnellen van de transitie naar een duurzame samenleving. Daar gaan we voor. En onderweg, maken we anderen net zo enthousiast als wij.



Hoe doen we dat?



Onze diensten

Wij bieden consultancy, education, talent en technologie diensten met een focus op Environmental, Social en Governance thema's (ESG).



Sustainable customer value

Wij geloven dat klanten key zijn in deze transitie. Steeds meer organisaties willen echt van betekenis zijn EN blijven voor hun klanten en de maatschappij. Customer Experience Management stelt je in staat om te organiseren rond de ervaring van klanten en echt klantgericht te worden om zo ook op toekomstige klantbehoeften te kunnen voldoen.

Inhoud

Introductie

Relevantie

Inspiratie

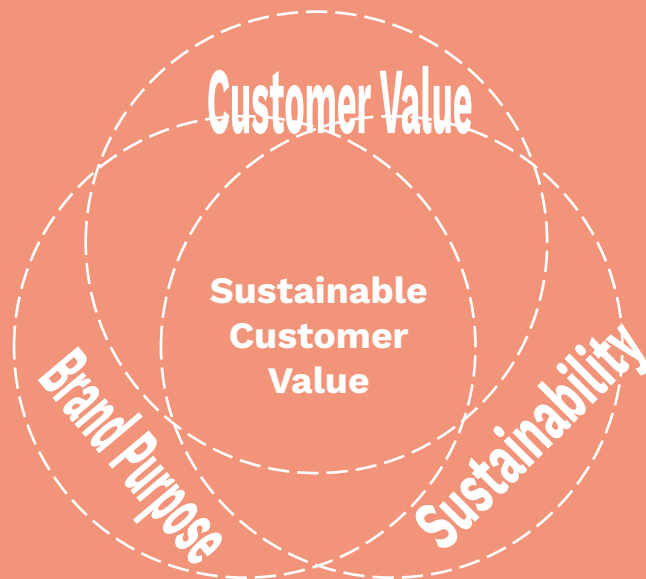
Barrières

& ze overwinnen



Customer Experience gaat over meer dan goede producten of diensten.

Het gaat om het opbouwen van **betekenisvolle relaties.**



Omdat impactvolle bedrijven customer value, sustainability en brand purpose combineren tot sustainable customer value.

In veel organisatie komen duurzaamheid en Customer Experience nog van verschillende werelden

SUSTAINABILITY

Vanuit het bedrijf...

- Product georiënteerd
- Procesoptimalisatie
- Gericht op de keten
- Verspilling
- CO2 reductie
- Wetgeving
- Systemen

CUSTOMER EXPERIENCE

Vanuit de klant...

- Gedrag
- Behoeften
- Uitdagingen
- Interesses
- Ambities
- Verwachtingen

De wereld van duurzaamheid ..



SDG's: 17 doelen om van de wereld een betere plek te maken



ESG-thema's maken de SDG's concreet voor het bedrijfsleven



De CSRD bepaalt dat bedrijven moeten rapporteren



De ESRS specificeren hoe ze dit moeten doen

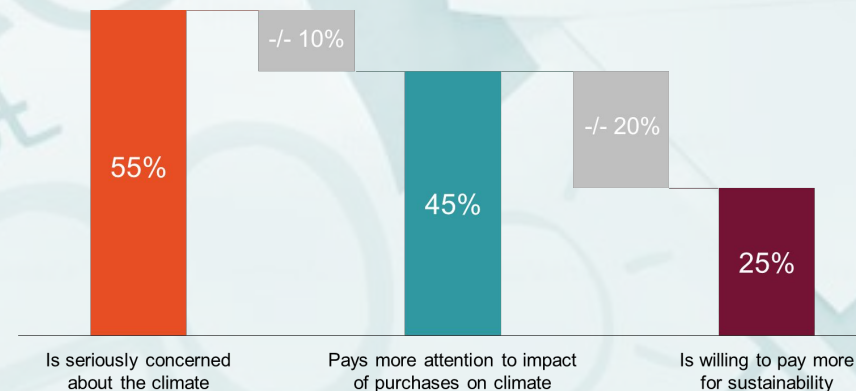
En voor S4 – Eindgebruikers komt de duurzaamheidsmanager waarschijnlijk bij jou langs

...en de relevantie van duurzaamheid voor CX.



DE TRANSITIE GAAT OM MENSEN

Hoe kunnen we mensen inspireren, betrekken en ondersteunen bij het veranderen van hun gedrag en het verminderen van hun impact? Vooral de groepen die dit niet intrinsiek nastreven.





BELEVENIS

VS.

BETEKENIS



kyden

EIGENHEID

&

CONSISTENTIE



Tony's Chocolonely UK & IRE
@TonysChocoUK_IE · Follow

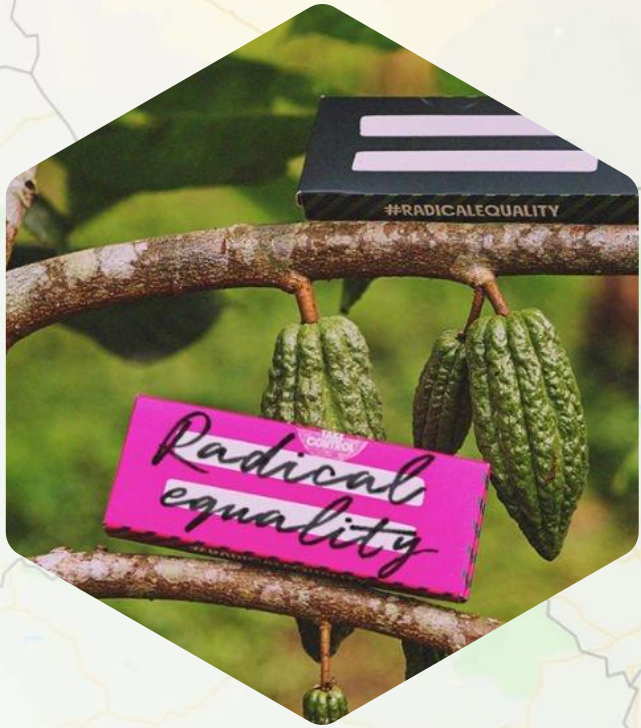
...y
ca
...y's we use our products to tell the story of the
industry – an industry unequally divided and choc
inequality. Read on.. 📖 #chocolate #impact

WHY IS WINDOW NO.8 OF THE TO
COUNTDOWN CALENDAR EMP

read above to find out..



kyden

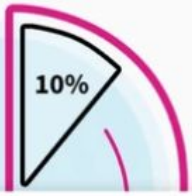


COFFEE WITH A BIT OF BLOCKCHAIN

WIJ PRODUCEREN IN HET LAND VAN HERKOMST EN LATEN **VEEL MEER WAARDE** ACHTER.

We houden de keten zo kort mogelijk/ geen onnodige stappen/ no middle men muddle.

Op dit moment blijft maar 10% van de waarde achter in land van herkomst.





**Door CSRD
rapportage zag
HEMA waar de
grootste impact zit**



PREMIUM DEALS
tot 50% korting

Altijd*
10%
korting op het bio assortiment

Digitaal
2x
zo snel sparen

Altijd
10
Bonus Box aanbiedingen

De helft koopt elke week biologische producten en koopt 25% meer biologisch





WAT STOPT ONS

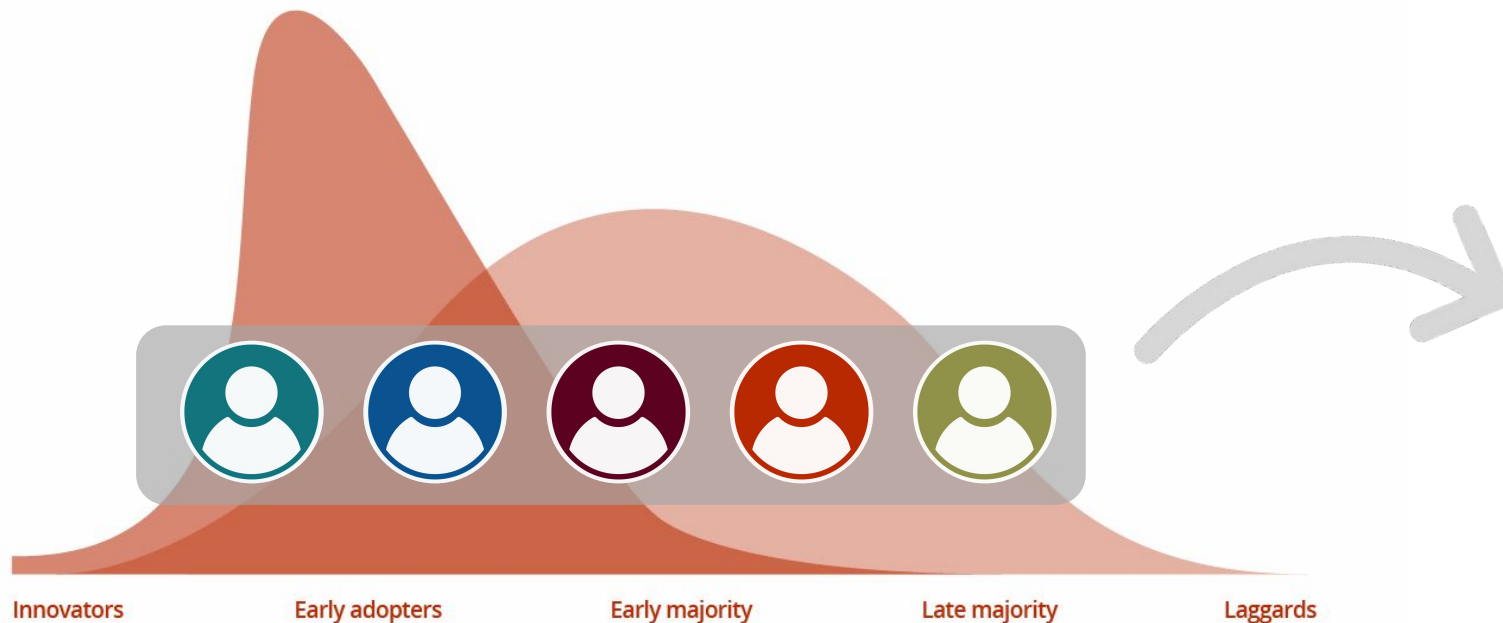
OM DUURZAME

KLANTWAARDE

TE BIEDEN?

Het gaat ook hier over **klanten** – wie ze zijn en wat hen beweegt...

...en ze bewegen niet allemaal even snel



Je kunt klanten over de barrières heen helpen

Prijs



Gemak



Prestatie



Kennis



Vertrouwen



Albert Heijn

Auto als aggregaat

Dopper

Energie verbruiksmanager

Duurzaam keurmerk



Conclusie

Klant centraal werken is essentieel voor het realiseren van de duurzame transitie voor én door klanten

Van Belevenis naar Betekenis

Het eerlijke verhaal vraagt eigenheid en identiteit

Ken je klanten & creëer duurzame waarde voor ze

Feasible
Kunnen we het technisch maken?

Maak de sprong met hulp van **innovatie & design**

Creëer **vertrouwen en transparantie** (in de keten)



kyden

a fast track to better