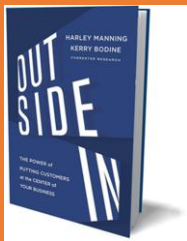


Literatuurtip



Outside in - The Power of Putting Customers at the Center of Your business Harley Manning & Kerry Bodine

Gebaseerd op veertien jaar onderzoek inzake klantervaring door Forrester Research, biedt 'Outside In' een volledige routekaart voor het toepassen van uw kennis rondom de ervaring(en) van de klant.

Centraal staat het concept van het Customer Experience Ecosystem.

Daarnaast is aandacht voor het identificeren en oplossen van problemen achter de schermen van een organisatie, waarmee sales wordt verhoogd en kosten worden verlaagd.

[Bestellen via Managementboek.nl >](#)

Filmpjes

[The Net Promoter System on a Napkin >](#)

[Customer experience: Are we measuring the right things? >](#)

[Measuring Customer Experience: 5 Issues and 5 Actions >](#)

Stellingen van de Kennissessie waarop u zich alvast kunt voorbereiden:

- Feedback moeheid? Nee hoor, zolang de timing maar goed is en de vraagstelling relevant.
- Consumenten raken snel verward door de vele spelers in een customer journey en haken af bij het geven van feedback.
- Bedrijven moeten duidelijke afspraken maken over ketenregie vs. keteneigenaarschap.
- Feedback dient een vaste plaats te krijgen in iedere customer journey.
- Closed loop feedback gaat verder dan het intern sluiten van de verbetercyclus.

De sprekers:



Martijn Driessen is Managing Partner van Expoints. Specialist in klantgedreven organisatie strategieën en (continue) klantfeedbackprocessen.



Rogier van Ewijk is Algemeen Directeur van Terberg Leasing. New Business Specialist en ondernemer.



Hans Geitenbeek is Directeur Operations van Care Autoschade. Specialismen: Ondernemerschap, General- en Verandermanagement. Focus: operations & logistiek.



@PvKO

#PvKO



facebook.com/pvko.nl

PLATFORM
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN

CRM ASSOCIATION NL
VOOR

Kennissessie - Workshops

Tijdens de kennissessie gaan we in groepsverband oplossingen bedenken voor de volgende vragen:

1. Aan welke randvoorwaarden moeten we invulling geven om een platform te creëren waarbinnen we als keten optimaal feedback/klantkennis kunnen delen? (inclusief leren van elkaars best practices).
2. Zijn er ook tegenwerpingen, ofwel argumenten, die tegen onze 'platform'gedachte (en de bijbehorende transparantie) spreken?
3. Welke kansen liggen er voor Terberg Leasing en Care Autoschade om samen de klantketen voor hun klanten te optimaliseren (verkorten van de keten, meer gemak, meer onderscheidend vermogen, etc.)?

PvKO – Nieuwe trends vanuit het Dialogues House
Wanneer: donderdag 3 juli
Waar: Dialogues House, A'dam

- Collaborative Consumption
- Next Client
- Customer Managed Relations

Gepresenteerd door Prof. dr. Paul Iske (hoogleraar Universiteit Maastricht, Chief Dialogues Officer bij ABNAMRO en directeur Dialogues House). We gaan in groepsverband aan de slag met vragen over de toepasbaarheid in de eigen organisatie en de impact op de klant. Tevens Algemene Leden Vergadering en zomerborrel.

Meld je aan! >

Closed loop feedback binnen de keten

Bedrijven zijn zich steeds bewuster van klantgericht ondernemen om de loyaliteit te verbeteren en koopgedrag te beïnvloeden. Het customer experience denken is hier een belangrijke trend. Bedrijven pakken deze trend om consumentengedrag in kaart te brengen en naar te acteren. **Forrester (CX-Cycle)** en **McKinsey (Loyalty Loop)** hebben hier modellen voor ontwikkeld en publiceren veel over hun zienswijze:

Onderzoeksrapport: The Customer Experience Ecosystem

Bron: Forrester

Een nieuwe benadering van customer experience management: rekening houden met de invloed van elke medewerker en externe partner op elke interactie met de klant. Hoe breng je als bedrijf je customer experience ecosysteem in kaart en hoe implementeer je belangrijke duurzame verbeteringen?

[Download hier het volledige onderzoeksrapport >](#)
(een Mijn PvKO account is vereist)

Artikel: The consumer decision journey

Bron: McKinsey Quarterly

Consumenten bewegen zich buiten de aankoop-trechter: ze veranderen de manier waarop ze onderzoek doen naar producten en deze producten kopen. Dit artikel laat zien hoe marketeers hierop in kunnen spelen.

[Lees hier het volledige artikel >](#)