

PLATFORM
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN

VOOR
CRM ASSOCIATION NL

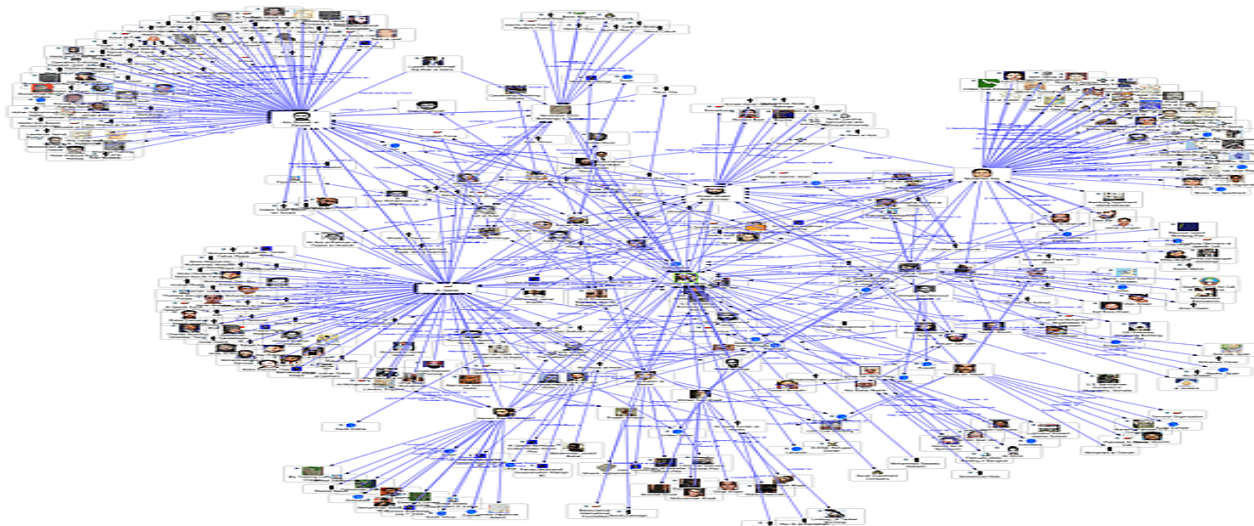
Inspiration

Hoe stuur je effectief op de klantervaring?
Niet alleen meten maar ook echt doen!

23 januari 2013

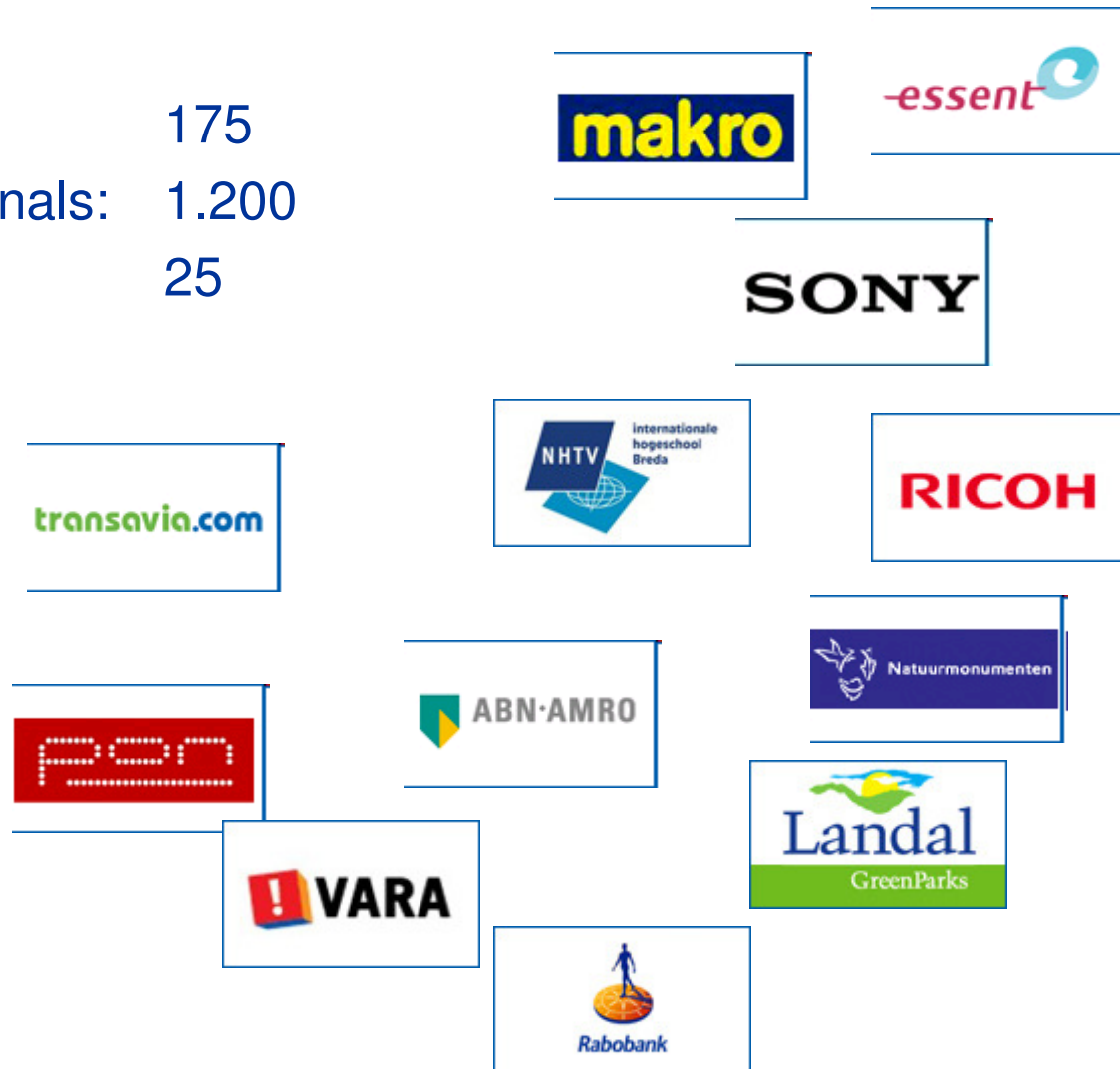
ilionx, Utrecht

Het Platform voor Klantgericht Ondernemen ontwikkelt een netwerk van ondernemers, leidinggevenden en professionals die kennis en ervaringen met elkaar delen en ontwikkelen en op een objectieve, authentieke en inspirerende wijze openstellen voor de buitenwereld.



Enkele kengetallen

- Bedrijfsleden: 175
- Aangesloten professionals: 1.200
- Aantal kernleden: 25



Programma

- 17.30 uur Ontvangst
- 18.30 uur Welkom door gastheer Pim Udo, Business Manager bij ilionx
- 18.35 uur Opening door de dagvoorzitter
Frits Wille, Kernlid Ontmoeten, team Inspirations
- 18.45 uur Pecha Kucha: De kracht van enthousiaste klanten
Wouter Wijma, Advanse Business Consultancy
- 18.52 uur Hoe stuur je effectief op de klantervaring?
Zanna van der Aa, Programmamanager Klantbeleving bij DeltaLloyd
- 20.00 uur Toast uitbrengen op een klantgericht 2013!
- 20.15 uur Kerndomeinen & Kernleden
Ontmoeten, Onderzoeken, Ontwikkelen en Ondersteunen
- 21.00 uur Afsluiting en aanvang borrel

Team Inspirations

ABN AMRO
Martien de Laat
Martien.de.Laat@nl.abnamro.com



CRM excellence
Frits Wille
F.wille@crmexcellence.nl



Human Inference
Vincent van Hunnik
vincent.vanhunnik@humaninference.com



Esther Segers
e.segers_06@hotmail.com



Platform voor Klantgericht Ondernemen
Karin Rigterink
Communicatie@pvko.nl



Karin Rigterink

Planning activiteiten 2013

M.L.H.

Datum	Soort bijeenkomst	Locatie & tijd
13 februari 2013	<i>Kennissessie bij ING</i> Marketing aan of naar de Knoppen Marketing & Sales op Maat bij ING	IBM, Amsterdam 17.30 - 21.00 uur
5 maart 2013	<i>Inspiration i.s.m. PIM bij Oracle</i> Value co-creation	Oracle, Utrecht 17.30 - 21.00 uur
3 april 2013	<i>Inspiration</i> Weg met de silo's	Locatie n.n.b. 17.30 - 21.00 uur
15 mei 2013	<i>Kennissessie</i> Neuro Psychologie	Locatie n.n.b. 17.30 - 21.00 uur
5 juni 2013	<i>PvKO Mastersessie</i> <i>Presentatie onderzoeksscripties rondom klantgericht ondernemen</i>	Locatie n.n.b. 17.30 - 21.00 uur
26 juni 2013	<i>Inspiration, ALV en zomerborrel</i> Protocollen en processen versus empowerment	Locatie n.n.b. 17.30 - 21.00 uur
9 oktober 2013	<i>Kennissessie</i> Combineren van Intelligence met Onderzoek	Locatie n.n.b. 17.30 - 21.00 uur
6 november 2013	<i>Inspiration</i> Nieuwe businessmodellen bevorderen klantgericht ondernemen	Locatie n.n.b. 17.30 - 21.00 uur
27 november 2013	<i>Kennissessie</i> Nieuwe Technieken van dat moment	Locatie n.n.b. 17.30 - 21.00 uur
18 december 2013	<i>Inspiration</i> Customer Excellence	Locatie n.n.b. 17.30 - 21.00 uur

Dia 6

M.L.H.1

weten wij ma 21 jan def

Maricken Hengeveld; 17-1-2013

Suggesties gevraagd voor:

- ✓ Hosten van locatie en catering voor Inspirations – minimaal 70 personen
- ✓ Sprekers voor Pecha Kucha's die binnen het thema van de bijeenkomst vallen
- ✓ Keynote sprekers binnen de thema's die je in onze agenda kunt vinden

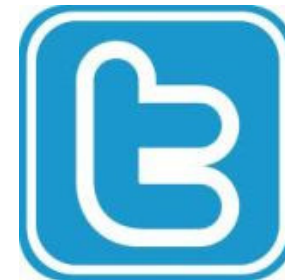
Kortom, suggesties zijn van harte welkom! Alvast bedankt namens het team Inspirations.

Suggesties: communicatie@pvko.nl

Verder:

- Recenseren voor Managementboek.nl?
- Kennissessie faciliteren?
- Link naar de presentaties volgt morgen per mail
- Link naar evaluatie volgt morgen per mail
- Nieuwe brochure PvKO
- Nationaal CRM Marktoverzicht 2013

Info en vragen: communicatie@pvko.nl



#PvKO
@PvKO

PvKO TV

- ✓ Naast powerpoint ook video van presentaties online om content nog toegankelijker te maken
- ✓ Leden krijgen de gelegenheid om hun visie op klantgericht ondernemen te delen en zichzelf te presenteren
- ✓ Eigen YouTube kanaal voor PvKO. Bevorderlijk voor search engine optimalisatie

Invulling

- ✓ Commercial van sponsor of PvKO
 - ✓ Registratie presentaties en sfeer van de bijeenkomst
 - ✓ Interview sprekers
 - ✓ Interview bezoekers
-
- <http://youtu.be/VfJiGhloP1c>

www.pvko.nl/TV

Kernleden in co-creatie teams: 4 kerndomeinen

Ontwikkelen

- Onderwijs
- Ontwikkeling

Ontmoeten

- Kennis/ervaring
- Events

Onderzoeken

- Publicaties
- Research

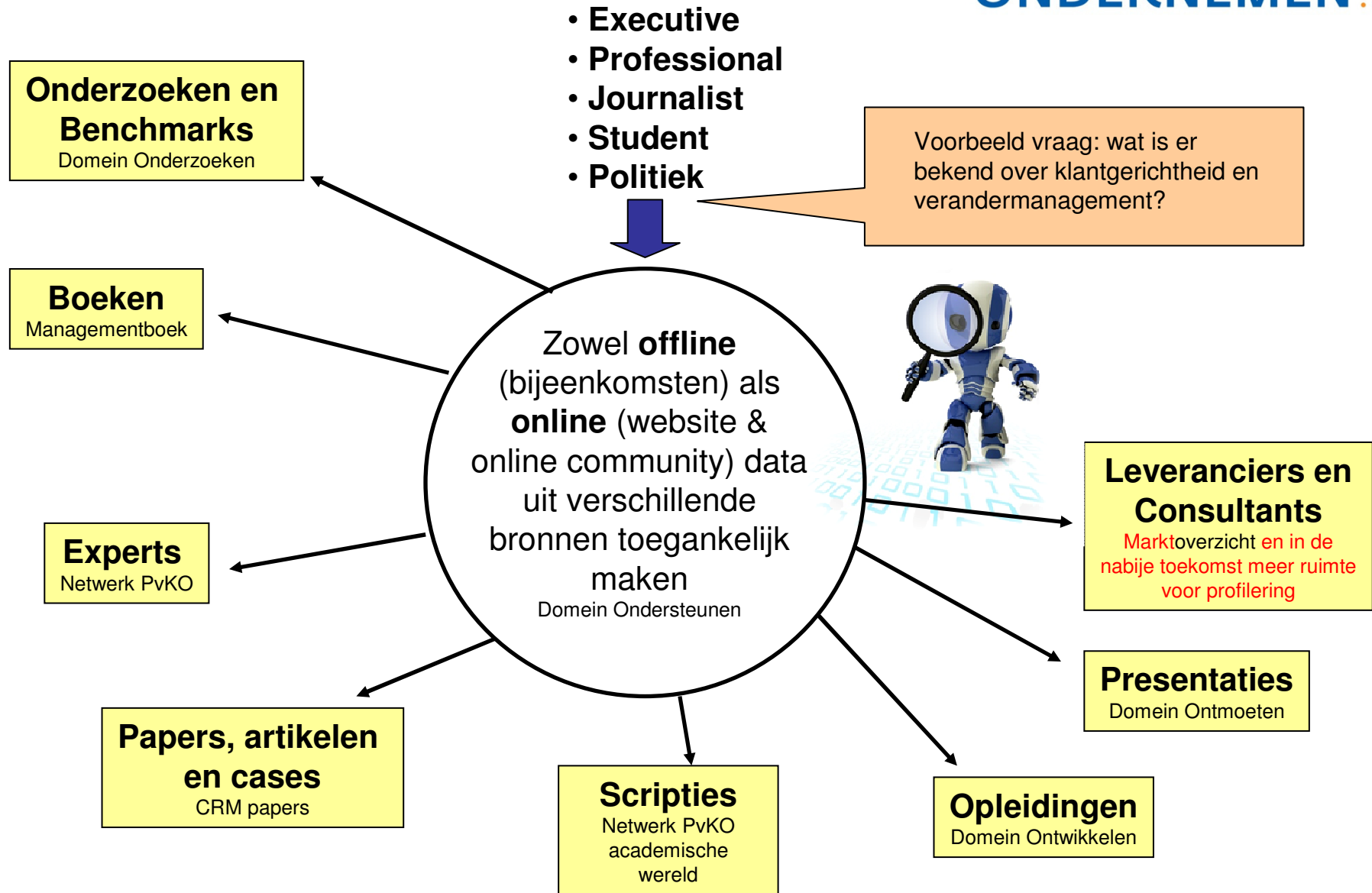
Ondersteunen: organisatie en communicatie

Roadmap 2013-2015

	2013	2014	2015
Bekendheid	Platform voor huidige leden (professionals)	Het Platform voor alle professionals	Het Platform voor alle professionals en CxO, pers en politiek
Perceptie	Kennisplatform voor CRM & KO specialisten	Kennisnetwerk voor professionals en beslissers	Belangenorganisatie voor Klantgericht Ondernemen
Deliverables (nieuw)	Directeur, Interactief Kennisportaal, Onderzoek en overzichten ontsluiten, Scan KO, Publicaties	Certificering, Benchmark KO, Meldpunt, Column KO 'Denktank KO'	Standaard voor Klantgericht Ondernemen, Nieuwe vormen van lidmaatschap
Aantal leden	200 Bedrijven 1.200 Professionals 30 Kernleden 3 Strategic Members & Sponsors	250 Bedrijven 1.500 Professionals 40 Kernleden 10 Strategic Members & Sponsors	400 Bedrijven 2.000 Professionals 50 Kernleden 20 Strategic Members & Sponsors

PvKO gaat rol kennismakelaar vervullen

Uitdaging komende jaren: informatie verzamelen, coderen en beschikbaar stellen



Speerpunten 2013

- Continueren Inspirations, Kennissessies
- Continueren Boardroomsessies
- Ledenbehoud & verdere groei
- Groei financiële resources om ambities (Roadmap) te verwezenlijken d.m.v. aantrekken strategic members en sponsors
- Interactief Kennisportaal incl ontsluiten onderzoeken
- Scan & Benchmark Klantgericht Ondernemen ontwikkelen
- Public Affairs & Relations

Kernleden in co-creatie teams: 4 kerndomeinen

Ontwikkelen



Maurice Bakker



Jan-Willem de Vries



Ed Peelen



Gerard Struijf



René de Zoete

Ontmoeten



Maurice Bakker



Edith Blok



Peter Bot



Robert den Braasem



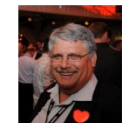
Rob Brosens



Vincent van Hunnik



Jessica Jonasse



Martien de Laat



Kai Reese



Karin Rigterink



Esther Segers



Ronald Wiekenkamp



Frits Wille

Onderzoeken



Marielle Dellemijn



Martien de Laat



Brian Manusama



Ronald Wiekenkamp

Ondersteunen



Robert Buisman



Martin van Dam



Maricken Hengeveld



Peter Joziasse



Eddy Keek



Michel Brakenhoff