

## Literatuurtips



### Predictably Irrational

Dan Ariely

We denken doorgaans dat we goed geïnformeerde, logische beslissingen nemen. Maar als er iets logisch is, dan is het wel hoe onlogisch wij mensen ons vaak gedragen. Vreemd genoeg is dit irrationele gedrag niet willekeurig of nutteloos. Het is methodisch en voorspelbaar - wat ons volkomen onlogisch maakt. Ariely heeft met 'Volkomen onlogisch' een leerzame en vermakelijke everseller geschreven die ons op een zeer herkenbare manier wijst op ons gedrag.

[Bestellen bij Managementboek.nl >](#)

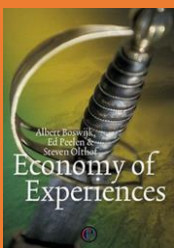


### Customer Experience in de praktijk

Manfred van Gurchoom

Aan de hand van voorbeelden en praktijkcases wordt duidelijk hoe een betere klantstrategie en klantbediening gerealiseerd kunnen worden, onder andere met behulp van customer journeys, positionering en digitale kanalen. Zo blijft u relevant voor uw klanten en kunt u het verschil maken ten opzichte van uw concurrenten.

[Bestellen via Managementboek.nl >](#)



### Economy of Experiences, the European Centre for the Experience Economy

Albert Boswijk, Ed Peelen, Steven Olthof

'Economy of Experiences' behandelt betekenisvolle belevissen en het ontwikkelen van innovatieve en duurzame concepten van immateriële waarde. Het boek gaat daarbij in op de theoretische achtergronden en de praktische toepassingen ervan.

[Bestellen via Managementboek.nl >](#)

## Content paper

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

## Over de mastersessie

### Stilstaan is geen optie

De veranderende maatschappij eist nieuwe inrichtingsprincipes, keuzes en interactievormen die voor verschillende doelgroepen een **customer experience 'op maat'** vormen. In deze mastersessie zien we hiervan concrete voorbeelden met o.a. het gedrag op social media en het effect daarvan voor bedrijven voor hun reputatie, klachtenmanagement en pensioencommunicatie. Wat verandert er en wat is de impact?

## De sprekers

### Lisa Krafft

University of Maastricht, Masters in International Business. Zij is cum laude afgestudeerd met een thesis voor een grote (leven-Pensioen) Verzekeraar.

Titel thesis: Gender Differences in Attitude towards Pension Communication for Generation X, How Framing Influences Attitude towards Pension Communication.



### Adrian Hoffstaedter

University of Maastricht, Masters in International Business. Hij is cum laude afgestudeerd met een thesis voor een grote Duitse Telecom Aanbieder.

Titel thesis: Thank You, You Have a Nice Day, Exploring Uncivil Consumer Behavior Online, Effects on Third Parties and Company Reactions.



### Ed Peelen

Avondvoorzitter en bestuursvoorzitter PvKO, partner ICSB en tevens werkzaam voor de UvA en Nyenrode Business Universiteit.



### Theo van der Steen

Kernlid PvKO en partner bij Underlined. Organiseren en afstemmen van de mastersessie.





@PvKO

#PvKO



[facebook.com/pvko.nl](https://www.facebook.com/pvko.nl)

## Een aantal achtergrondartikelen

- [Wat is customer experience?](#) – Katherine Kucherenko, Digital Power
- [Vijf lessen in customer experience](#) – Beate van Dongen, VODW
- [Technology is finally disrupting financial services](#) - Nick Moules, Guardian Professional
- [Contentframing](#): Je kiest consistent woorden of zinnen met een impliciete lading, die leiden tot een kader of denkraam (frame) van veronderstellingen. Je stimuleert die veronderstellingen om je lezer in een bepaalde mindset te brengen. Met framing zet je in op verbeeldende associaties.

## Wetenschappelijke artikelen

Lisa en Adrian hebben voor hun thesis tal van wetenschappelijke publicaties geraadpleegd. Voorbeelden hiervan zijn te vinden op bijvoorbeeld:

- <http://www.sciencedirect.com/>
- <https://www.ama.org/publications/JournalOfMarketingResearch/Pages/Current-Issue.aspx>
- <http://www.journals.elsevier.com/international-journal-of-research-in-marketing/>
- <http://www.palgrave-journals.com/bm/index.html>

## Video's

### Presentatie Youtube Tedex van Daniel Kahneman: Riddle of experience vs memory



Daniel Kahneman, nobelprijswinnaar en grondlegger van de behavioral economics, over het verschil tussen ons 'ervarende zelf' en 'onze herinnering' van geluk.

[Bekijk de video >](#)

### The secret of kicking procrastination – reward yourself



Dan Ariely, the author of "Predictably Irrational," believes in associating undesirable tasks with pleasurable activities.

[Bekijk de video >](#)

### Frame effects

Mensen reageren positief of negatief op onzekerheid alleen al door het anders te noemen stelt Joachim Vosgerau, hoogleraar Marketing Tilburg University.

[Bekijk de video >](#)

## Vragen die we gaan behandelen

- Aangezien door de financiële crisis mensen voorzichtiger zijn met investeren, zouden investeringsframings met pensioeninformatie geschikt zijn?
- Is een positieve houding ten opzichte van pensioeninformatie sterk genoeg om een impuls te geven aan pensioeninvestering?
- Welke problemen kunnen er ontstaan als klanten worden geordend in stereotyperende groepen
- Helpt communicatie om mensen te motiveren om in hun pensioenvoorziening te investeren?
- Kunnen andere klantgroepen (bijv. een cohorte van jongeren) doelgerichte berichten ontvangen d.m.v. investerings- en verzekeringsframing?

## Publicatie

### Thesis: Het gebruik van frames voor marketingdoeleinden van Hanne Deschacht:

Een framingeffect is het resultaat van het vermogen van de media om overwegingen van mensen, die leiden tot opinies, te veranderen. De manier waarop verhalen gecreëerd worden (d.i. welke informatie aandacht krijgt en hoe deze informatie voorgesteld wordt), kan de manier waarop de informatie gepercipieerd wordt, beïnvloeden. (Definitie framing van Price en Tewksbury)

## Kennisbank PvKO



Naast deze content paper, het verslag van de bijeenkomst en de presentaties zijn hier ook tal van andere presentaties, video's en achtergrondinformatie te vinden over dit thema. Bijvoorbeeld:

- [Kennisessie met transavia.com >](#)
- [Inspiration Customer Experience bij GAMMA >](#)