

Kennissessie PLATFORM VOOR KLANTGERICHT ONDERNEMEN

Het NPS denken van Nationale-Nederlanden over inspireren en creëren

Het NPS denken van Nationale-Nederlanden; over inspireren en creëren. Avondvoorzitter Jaap Wilms zal ingaan op trends in klantbeleving, hoe daar met NPS op ingespeeld kan worden, en hoe het succesvolle NPS programma van Nationale-Nederlanden voornamelijk gaat over inspireren, stimuleren, provoceren en creëren door te focussen op menselijk gedrag.

De avond wordt vervolgd met een reeks korte Ignite sessies waar een grote verscheidenheid aan sprekers langs zal komen die uiteenlopende onderwerpen rondom het NPS programma presenteren. De onderwerpen variëren van zeer praktische en alledaagse oplossingen om de stem van de klant te gebruiken, tactische of strategische cases waar feedback ingebed is en de worstelingen om daartoe te komen, tot aan inspirerende en motiverende presentaties.

Doel van de avond is om vanuit een buitengewone en een persoonlijke insteek het publiek tot nadenken, lachen of verwondering aan te zetten waar tijdens de borrel over verder gepraat wordt en hopelijk lang daarna....



Spreker en avondvoorzitter is Jaap Wilms, hoofd Global NPS van NN Group met NPS programma's voor klanten in 11 landen en verscheidene spin-off NPS programma's voor werknemers in verschillende disciplines.

Vanuit Expoints spreekt mede-oprichter Marcel Rosbergen over het NPS Dashboard dat samen met en door Nationale-Nederlanden inhouse ontwikkeld is en dat vooroploopt in het innovatief betrekken van medewerkers bij klantfeedback. De *Ignite* sprekers variëren van call centre tot programma en marketing managers en nog veel meer.

De sprekers (in willekeurige volgorde)

- | | |
|------------------------------|--|
| • Jaap Wilms | Head of Global NPS NN Group |
| • Marcel Rosbergen | Managing Partner Expoints |
| • Erik Westerling | Programmamanager NPS Services |
| • Floske Weehuizen | Programmamanager NPS Schade & Inkomen |
| • Wouter Steenbreker | Manager Marketing & Communicatie |
| • Robbert Veltman | Programmamanager NPS NN Bank |
| • Aneta Dzwigala | NPS initiator Finance Strategy eNPS |
| • Robert van Sluis | Portret-, reportage-, en reisfotograaf |
| • Jacqueline van Waardhuizen | Coach Klantenservice Pensioen |
| • Ton te Riele | Programmamanager NPS Pensioen |

Locatie - Beatrixzaal in de Hoogbouw van Haagse Poort - Prinses Beatrixlaan 35.

Achtergrondartikelen

- How to Boost Desire Using the Psychology of Scarcity
- Managing Change, One Day at a Time
- Why Time Stands Still for Watchmakers
- Deciphering the Menu
- Hummingbirds' episodic memory

Video's

- NPS on a Napkin
- How Zappos risked it all to focus on customers
- Customer Effort is the New Black
- Seinfeld Customer Service Example
- Malcolm Gladwell on Spaghetti Sauce

Deze artikelen en video's bevatten links.

Reflecties

"Why just improve on what's been done before, when you can totally reimagine it." - *Etihad Airways*

"Don't wait for the right answer and the golden path to present themselves. The way to get unstuck is to start down the wrong path, right now. As you start moving, you can't help but improve. You might not end up with perfect, but it's significantly more valuable than being stuck." - *Seth Godin*

"The most basic way to get someone's attention is this: Break a pattern." - *Heath Brothers*

"If you want to bring a fundamental change in people's belief and behavior...you need to create a community around them, where those new beliefs can be practiced and expressed and nurtured." - *Malcolm Gladwell*

"I like nonsense, it wakes up the brain cells. Fantasy is a necessary ingredient in living." - *Dr. Seuss*

"Everyone will think it's stupid! Everyone says it's impossible. Guess what? Everyone works in the balloon factory and everyone is wrong." - *Seth Godin*

Literatuurtips

- The Effortless Experience - *Matthew Dixon, Rick Delisi*
- Delivering Happiness - *Tony Hsieh*
- Het dodo-effect - Over menselijk gedrag in organisaties - *Gyuri Vergouw*
- The Tipping Point - *Malcolm Gladwell*
- Made to Stick - *Chip Heath, Dan Heath*

