

**denk**  
producties

Dé stoomcursus  
sublieme  
klantgerichtheid  
met Steven Van  
Bellegem

20 NOVEMBER 2019 | JOHAN CRUIJFF ARENA, AMSTERDAM

# CUSTOMER CHAMPIONS

GEHEIMEN EN GEWOONTEN VAN KAMPIOENEN IN KLANTGERICHTHEID



**STEVEN VAN BELLEGEM**  
THOUGHT LEADER



**DUNCAN WARDLE (VS)**  
DISNEY



**PIETER ZWART**  
COOLBLUE



**JOS BURGERS**  
EEN FAN PER DAG

[WWW.DENKPRODUCTIES.NL/CUSTOMERCHAMPIONS](http://WWW.DENKPRODUCTIES.NL/CUSTOMERCHAMPIONS)

20  
11  
19

# PROGRAMMA

🕒 09.00 ONTVANGST 🕒 09.30 START SEMINAR

## **BLOK 1: Klantrelaties veranderen... voorgoed**

- Hoe digitalisering klantrelaties verandert
- De gewoonten van Customer Champions
- 3 trends waar elk bedrijf nú mee aan de slag moet

*Steven Van Belleghem*

## **BLOK 2: Creating magic in your customer experience**

- Disney's customer experience secrets
- How to discover what customers really want?
- Creating a culture of customer focused innovation

*Duncan Wardle*

## **BLOK 3: Customers the day after tomorrow**

- Chatbots & Artificial Intelligence: dit moet je ervan weten
- China bonkt op de deur met deze innovaties
- Hoe speel je hier nu al op in?

*Steven Van Belleghem*

## **BLOK 4: De menselijke factor in een AI wereld**

- Digitalisering maakt de menselijke factor belangrijker
- Hoe maken jouw mensen het verschil?
- Bedrijven die dit briljant toepassen

*Steven Van Belleghem*

## **BLOK 5: Kampioenen hebben fans. Hoe krijg je die?**

- Met tevreden klanten schiet je weinig op
- Twee manieren om fans te maken van je klanten
- Elke medewerker, elke dag, één fan

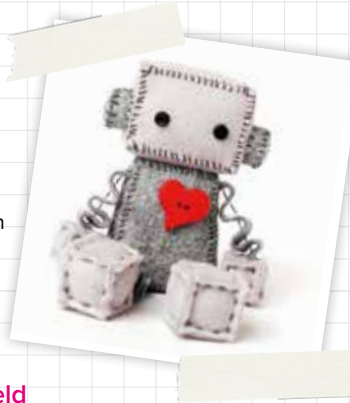
*Jos Burgers*

## **BLOK 6: Coolblue's obsessieve focus op klanttevredenheid**

- Hoe bouw je een klantgedreven cultuur
- Hoe hou je die vast, ook als het bedrijf heel snel groeit
- Nieuwe kansen zien en verzilveren

*Pieter Zwart*

🕒 17.00 EINDE SEMINAR MET BORREL



# CUSTOMER CHAMPIONS

Elke organisatie heeft het in haar top 5 kernwaarden staan: de klant centraal. Alles wat we doen moet goed – nee ... geweldig! – zijn voor de klant.

## Klanten verwachten sublieme service

Klanten en klantrelaties veranderen voortdurend. Tech-giganten als Amazon en Coolblue zorgen voor sublieme klantervaringen en briljante service. Klanten raken gewend aan maatwerk, snelheid en een service van topniveau. En verwachten dat daarna ook bij jouw organisatie. *Goed is niet goed genoeg, subliem is de nieuwe standaard.*

## De Champions League van klantgerichtheid

Wat zijn de geheimen en gewoonten van bedrijven in de *Champions League* van klantgerichtheid? Wat doen ze écht anders? En wat kun jij daarvan leren? Thought leader Steven van Belleghem beantwoordt deze vragen in dit fonkelnieuwe seminar van DenkProducties.

Dit is dé stoomcursus sublieme klantgerichtheid met de absolute topspelers in het veld: **Steven Van Belleghem, Duncan Wardle** (Disney), **Jos Burgers** en **Pieter Zwart** (Coolblue).

## SUCCESVOL ZIJN IN 2020?

Volgens Steven Van Belleghem moeten organisaties aan deze 3 aspecten voldoen:

1. Extreme focus op klantgerichtheid.
2. Technologie beheersen en benutten.
3. Selling without selling. Op het juiste moment een relevante boodschap geven.

In één dag helpen Steven en zijn bijzondere gasten je hiermee op weg!

Uitgebreide informatie over dit seminar:  
[www.denkproducties.nl/customerchampions](http://www.denkproducties.nl/customerchampions)

## KENNISKANON STEVEN VAN BELLEGHEM

Steven is professor, ondernemer, topspreker, globetrotter en nog veel meer. Hij reist de hele wereld over om de aller- allerlaatste trends in 'digitale klantrelaties' te spotten. Hij vertaalt deze 'trends van overmorgen' naar concrete ideeën om morgen met je team op te pakken.

Steven schreef 4 bestsellers over digitale trends en klantrelaties waarmee hij meerdere prijzen won. Alsof dit nog niet genoeg is: deze Belgische thought leader is ook nog eens mede-oprichter van drie start-ups, consultant én visiting professor aan Vlerick Business School.

Hij praat je helemaal bij over o.a. kunstmatige intelligentie, big data, internet of things, virtuele assistenten... Kortom: alles wat in Silicon Valley en China gebeurt waardoor klantrelaties ingrijpend veranderen.



**“IN GOD WE TRUST,  
ALL OTHERS MUST BRING DATA.”**

**Steven Van Belleghem**

*Steven is a regular keynote speaker at our events & every time his performance is an absolute highlight. He has a very unique & authentic style: leveraging a combination of academic depth and well-reasoned cases, he spices up his presentations with a great sense of humor.*

**Anthony Belpaire, Google**

*Steven's presentation had our dealers spellbound. He gave our organization a digital wake-up call with great humor and now a new world with exciting perspectives is waiting to be discovered.*

**Steve Vanslype, Mercedes-Benz**

**Meer informatie:**  
[www.denkproducties.nl/customerchampions](http://www.denkproducties.nl/customerchampions)

## GASTSPREKERS

**Duncan Wardle** is zo'n spreker die we tegenkwamen en dachten: dit moet echt IEDEREEN zien. Wardle werkte 25 jaar bij Walt Disney, waar hij opklom van 'event marketeer' naar *Vice President of Innovation & Creativity*. In die rol ontwikkelde hij tientallen innovaties waarmee hij Disney's customer experience naar absolute wereldtop bracht. Hij toont aan: met de juiste ideeën en daadkracht kun je een magische customer experience bouwen. Ook in jouw bedrijf!



Het C.V. van **Pieter Zwart** is angstig leeg. Werkervaring in loondienst heeft hij nauwelijks. Net als ieder jongetje wilde Pieter later voetballer, popmuzikant én multimiljonair worden. Alleen dat laatste werd waarheid toen hij in 2000 met Paul en Bart Coolblue oprichtte. Hun doel? Een voorbeeldbedrijf bouwen op het gebied van klanttevredenheid. Inmiddels werken er 3000 Coolblue'ers in Nederland en België en behalen ze met elkaar een omzet van 1.2 miljard euro.



**Jos Burgers** is de meester van de eye-openers en praktische tips over het belangrijkste bezit van je organisatie: de klanten. Hij is dé expert in Nederland op het gebied van klantgerichtheid en marketing en is ook nog de meest succesvolle managementauteur van ons land. In de afgelopen 10 jaar had hij 5 keer het bestverkochte managementboek. Zijn meest recente boek is *Eén van per dag* en werd -uiteraard- binnen no time een bestseller!



## EXTRA: GRATIS BOEK

Iedere deelnemer ontvangt na afloop van het seminar gratis het nieuwste boek van Steven Van Belleghem: 'Customers the day after tomorrow'.



## INFO



Woensdag  
20 november 2019



09.30 - 17.00 uur



Johan Cruijff Arena,  
Amsterdam



€995,- excl. BTW

# Meer informatie en eenvoudig inschrijven:

## WWW.DENKPRODUCTIES.NL/CUSTOMERCHAMPIONS



### WAT KOST HET?

Deze dag kost € 995,- (excl. BTW). Dit bedrag is inclusief uitgebreide documentatie, lunch, parkeren etc. Op al onze seminars zit een 100% tevredenheidsgarantie: ze zijn elke euro waard. Fijn om te weten.



### GROEPSARRANGEMENTEN: SAMEN BIJSPIJKEREN

Steeds meer organisaties sturen een groep van meerdere deelnemers naar onze seminars. Dat maakt het toepassen van de inzichten in de praktijk veel gemakkelijker: iedereen is bijgespijkerd en kan meteen samen aan de slag. Neem contact met ons op voor de mogelijkheden.



### IK WIL NOG MEER WETEN

☎ 020 - 3033820

✉ [customercare@denkproducties.nl](mailto:customercare@denkproducties.nl)



*Snel en eenvoudig inschrijven:*



D19021 • ADEPT VORMGEVING, DRUK: ZALSMAN

