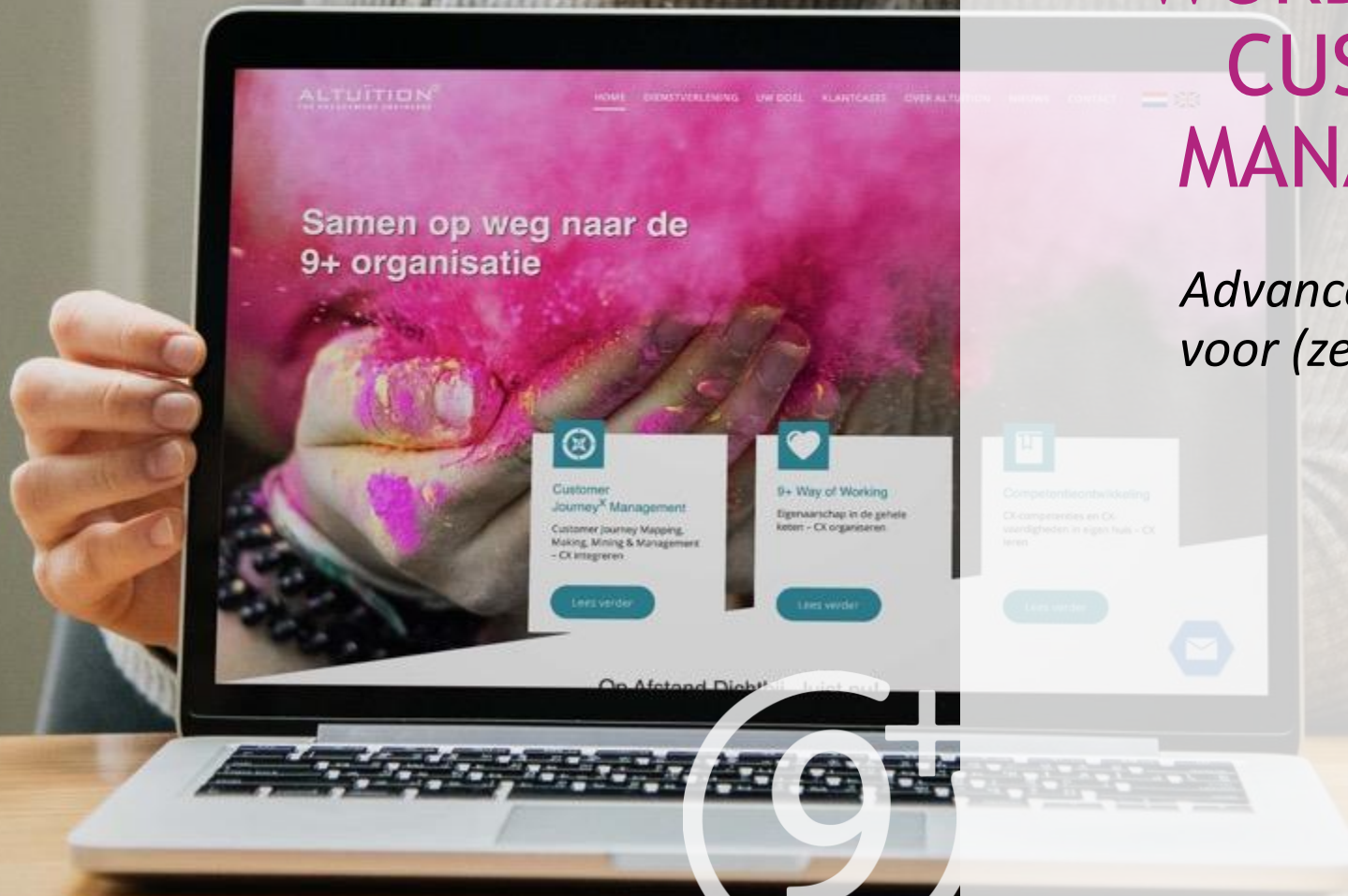


# WORD JIJ OOK ADVANCED CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT MASTER™?

*Advanced CX- & EX-opleidingsprogramma voor (zeer) ervaren belevingsprofessionals*

Juli 2024, 's-Hertogenbosch

**ALTUITION**<sup>9+</sup>  
THE ENGAGEMENT ENGINEERS



# AANLEIDING

*Context Advanced Customer Experience Management Master™-programma*

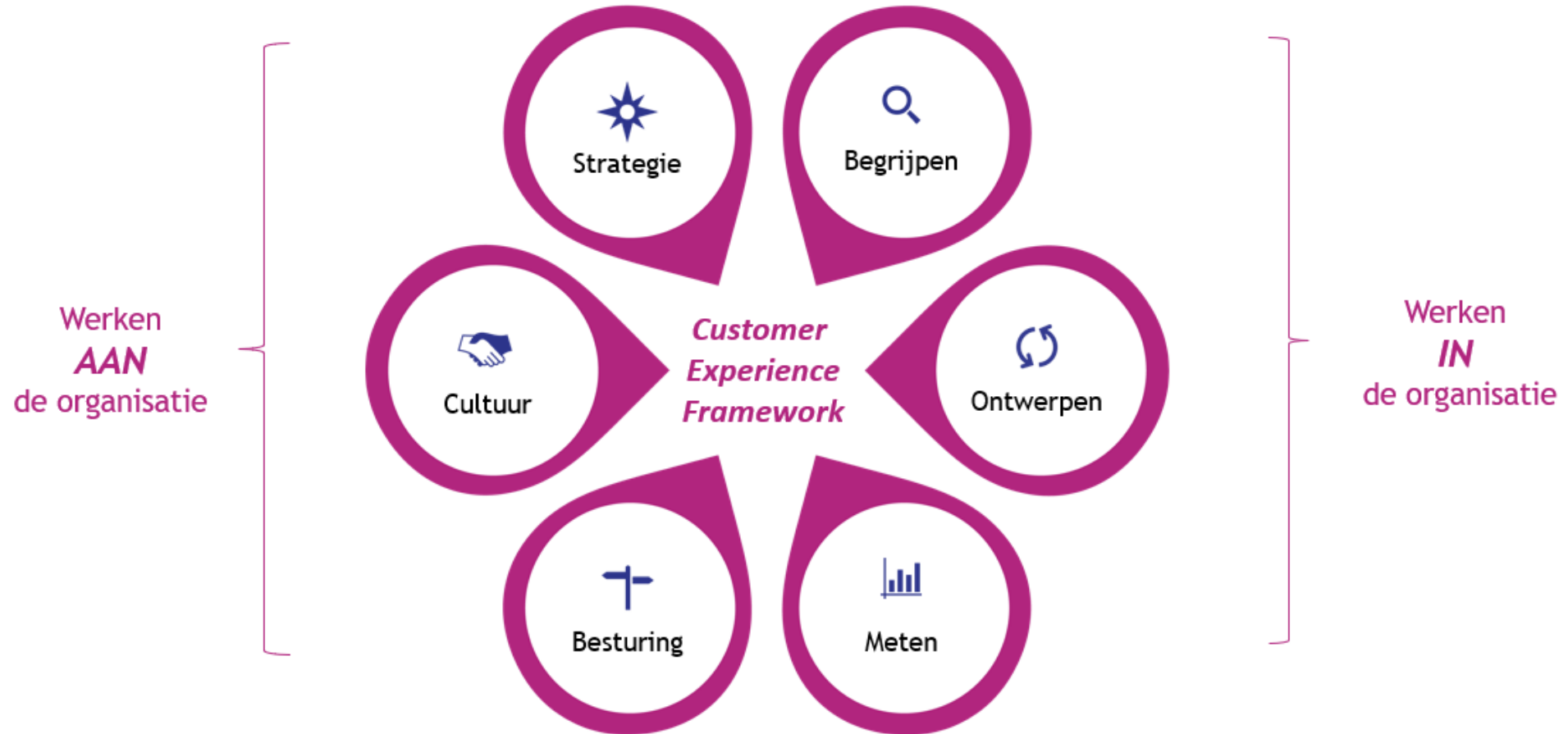
Inmiddels kennen we in Nederland een grote **community** van **CX- en EX-professionals**. Veel organisaties zetten stappen op de welbekende **CX-maturiteitsladder**. Deze ontwikkelingen in het vakgebied brengen nieuwe **uitdagingen** en **vraagstukken** met zich mee. Hoe neem ik mijn organisatie mee in het **strategische belang van CX**? Wat is er nodig om naar de **volgende maturiteitsfase** te groeien? Hoe zet ik een **cultuurverandering** in gang en hoe houden we deze levend? Hoe versterken we de relatie tussen **CX & EX**? Hoe zet ik een geïntegreerd **meethuis 2.0** op? Hoe krijg en houd ik het **klant(belevings)denken levend**, breed in mijn organisatie?

Aan de hand van de pijlers van het CXPA-model vinden we samen in het **Advanced Customer Experience Management Master™**-programma antwoorden op deze vragen door **CX- en EX-kennis** te **delen** en samen verder te **ontwikkelen**. We helpen jou om jouw organisatie (en alle deelnemers elkaars organisaties) verder te **professionaliseren** in dit mooi(st)e vakgebied.



# CXPA-MODEL ALS OVERKOEPELENDE KAPSTOK

*Over de volle breedte werken in en aan de organisatie*



Van de CX Maturity Scan als logisch vertrekpunt – waar staan we als merk en organisatie – tot en met een aansprekende Roadmap over de 6 pijlers van het CXPA-model – wat hebben we allemaal te doen – maken het geheel nóg meer dan de som der delen.



# VOOR WIE IS HET PROGRAMMA?

*Doelgroep Advanced Customer Experience Management Master™-programma*

Het **Advanced Customer Experience Management Master™**-programma is o.a. bedoeld voor:

- CCXP-professionals en CXPA-leden
- Kopgroep Customer Experience Management-leden
- Deelnemers van bijvoorbeeld de opleidingen Customer Journey ESPE™ Master en Customer Journey Deskundige van Altuition
- Deelnemers van CX-opleidingen (ook CX Masterclass en CX Leadership Masterminds) van andere toonaangevende aanbieders
- Voor alle andere stevige managers die al jaren voorvechter zijn van het klantbelevings- en medewerkersbelevingsgericht maken van hun organisatie, en CX- en EX-managers met meer dan 5 jaar ervaring

Kortom, voor alle **advanced managers en senior CX- en EX-professionals** die hun organisatie verder willen helpen **professionaliseren** in het vakgebied en **echt volgende stappen** willen zetten.



# WAT WE BELOVEN

*Beloften Advanced Customer Experience Management Master™-programma*

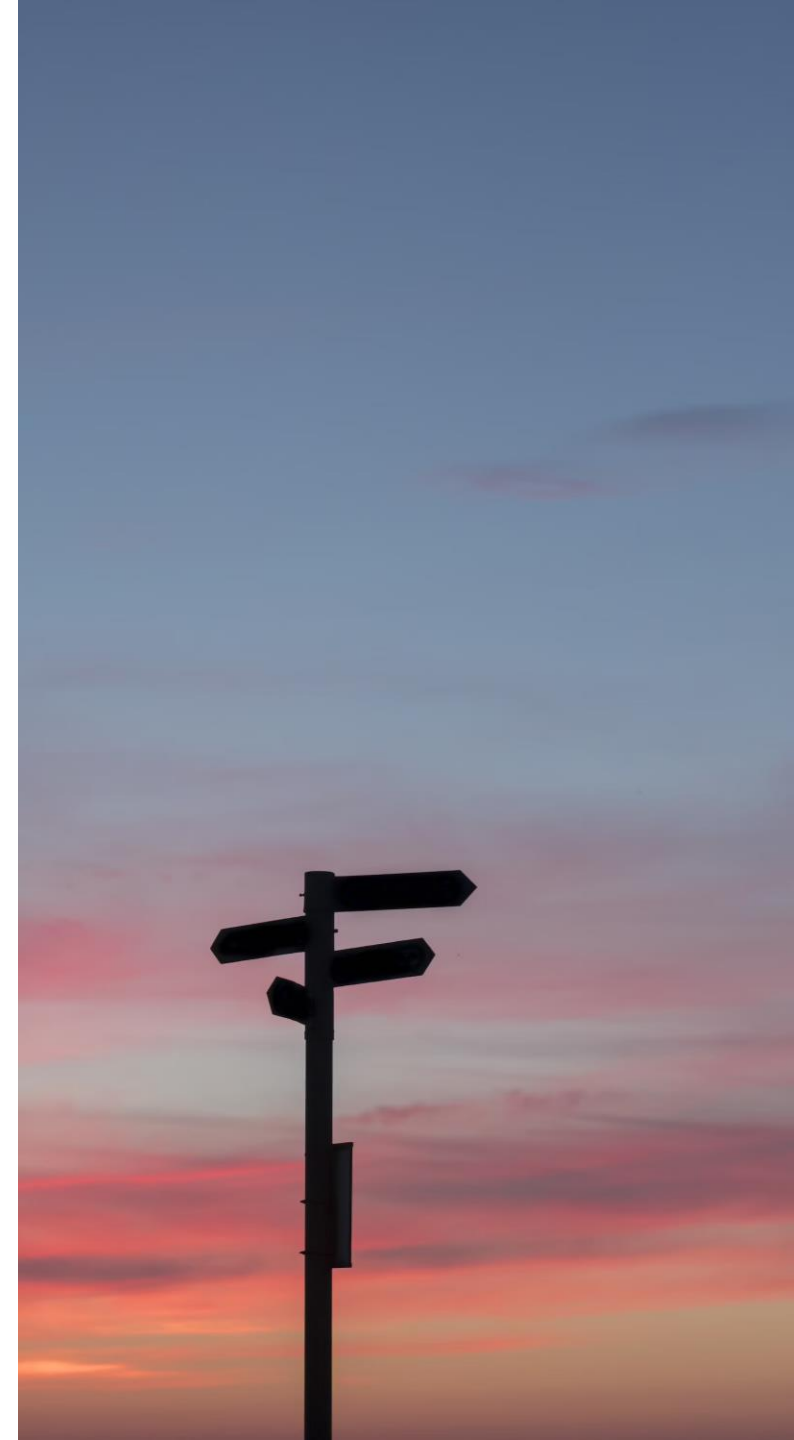
- Gestructureerd werken aan en verdiepen van **alle pijlers van het CXPA-model**
- Training en challenges van **best in class specialisten** uit Nederland
- **State of the art content**
- Boordevol **inspirerende best practices**
- Leer van je eveneens (zeer) ervaren **CX- en EX-peers**
- **Inhoud** afgewisseld met **interviewmomenten**
- Je bouwt parallel aan een **concrete strategische CX Roadmap** voor je organisatie

Goed te weten: waar in dit programma niet de focus op ligt, is persoonlijk CX-leiderschap. Ook de waardevolle interviewmomenten zullen dus over de as van de inhoud gaan.



# WAT GAAN WE DOEN

1. Waarom deze nieuwe opleiding
2. Een programma tjokvol inspiratie en nieuwe kennis
3. Investering



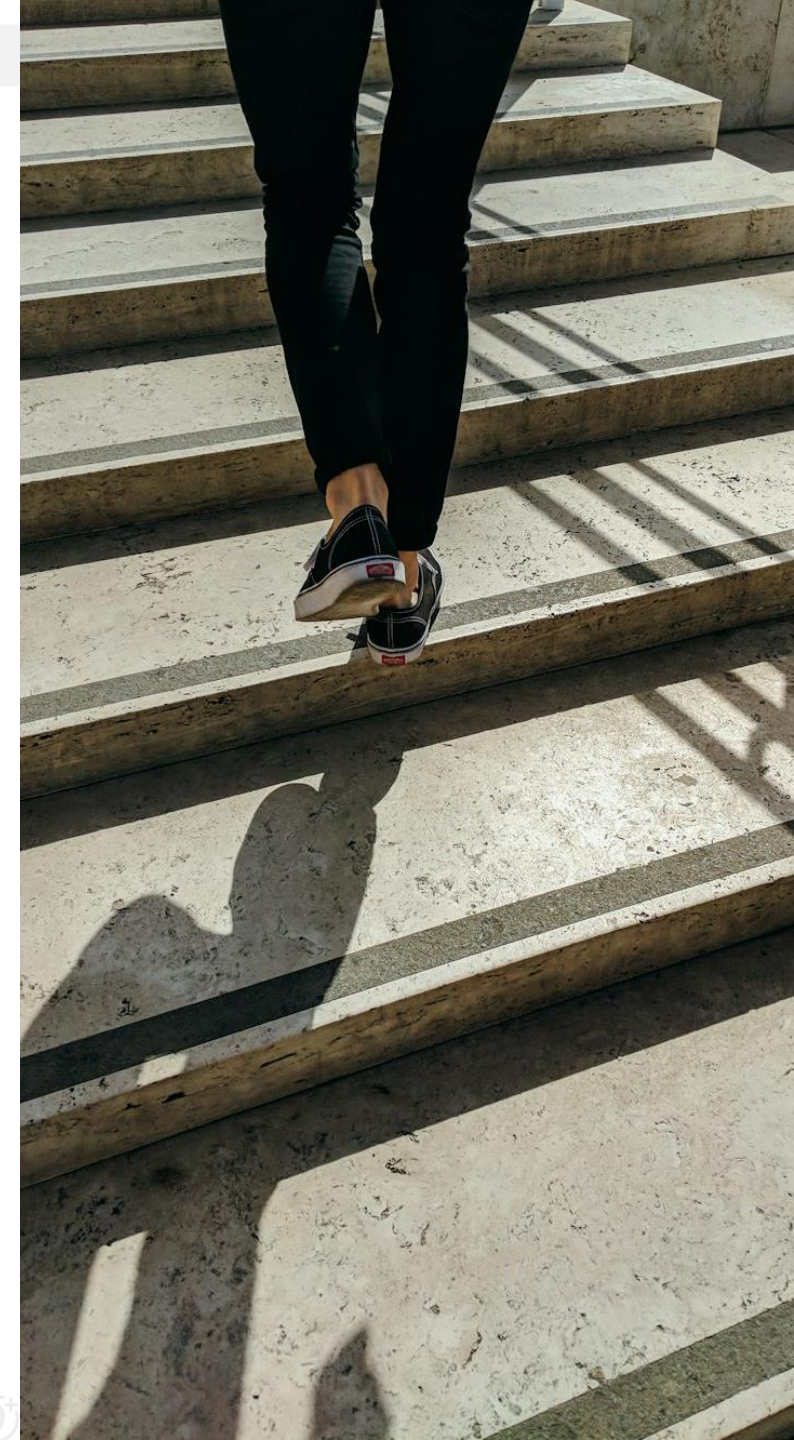
# WAT HOUDT HET PROGRAMMA CONCREET IN?

*Inhoud Advanced Customer Experience Management Master™-programma*

Het verder **professionaliseren** van CX en EX in jouw organisatie en het omgaan met de daarbij behorende **uitdagingen** en **vraagstukken** vraagt veel van jou als senior-professional. Daarom bestaat het Customer Experience Management Master™-programma uit **5 intensieve dagen** met o.a. de **6 inhoudelijke modules** conform de pijlers van het CXPA-model, maar ook met **2 intervisiemodules** waarin we aan de slag gaan met eigen cases, plus een **inspiratiebezoek**, gecompleteerd met een **Employee Experience-module** en een **'Science meets Practice'-module**. Parallel aan de modules ga je aan de slag met een **concrete CX Roadmap** voor jouw organisatie.

De modules zijn verdeeld over 5 dagen, waarin steeds per dagdeel een inspirerende module wordt behandeld. Dag 1 & 2 en dag 4 & 5 zijn **aaneengesloten dagen**, met elke keer in totaal 5 modules. Op dag 1 en dag 4 wordt er dus ook een avondprogramma georganiseerd. Er is een overnachtingsmogelijkheid op de betreffende locatie. Op dag 3 vindt er een inspiratiebezoek van een halve dag plaats op locatie van een best practice-organisatie.




Op de volgende pagina's worden de verschillende modules toegelicht.





# WAT HOUDT HET PROGRAMMA CONCREET IN?

Inhoud Advanced Customer Experience Management Master™-programma

Dag 1	
Module	Inhoud
 <p><b>CX-strategie</b> Ochtend - 3 uur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Van klantreizen, meten en verbeteren naar een klantgedreven organisatie; hoe doe je dat?           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Een overzicht van de 6 assen van het CXPA-model: over waarom dit model en samenhang tussen de assen</li> <li>▪ Hoe pak ik een CX Maturity Scan aan – wat is de huidige maturiteitsfase?</li> <li>▪ Bepaal de North Star en CX-strategie van je organisatie</li> </ul> </li> <li>▪ Hoe verbind je je merk aan je CX-strategie? En hoe ontwikkel je een promotorstrategie vanuit merk en klant?           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Merk-Waardige en datadriven klantbeleving anno 2024 – Colour Your Company (Brand Experience)</li> </ul> </li> <li>▪ Discussie en werken aan je CX Roadmap</li> </ul>
 <p><b>Emotionele beleving toegankelijk, tastbaar en toepasbaar gemaakt</b> Middag - 3 uur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hoe verbinden we CX en UX in het digitale domein? 90% van de bestaande klantcontacten is digitaal; hoe zorgen we ervoor dat deze niet alleen makkelijk zijn, maar via <i>warme schermen</i> ook relatieversterkend?           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nieuwste analysemethoden</li> <li>▪ Leer zelf graven naar emotionele klant-, medewerkers- of partnerbeleving (CX, EX, PX)</li> <li>▪ Emotional Service Design™ – ontwerp (ook digitale) Minimum Lovable Products</li> </ul> </li> <li>▪ Discussie en werken aan je CX Roadmap</li> </ul>
 <p><b>Science-meets-practice</b> Avond - 2,5 uur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prof. dr. Mirella Kleijnen over CX- en EX-trends en ontwikkelingen</li> <li>▪ Dr. Yasin Sahhar over het winnende service-ecosysteem</li> </ul>



# DOCENTEN & BEGELEIDING DAG 1 - OCHTEND & MIDDAG

*CX-strategie en (het meten van) emotionele beleving*



**Marcel Aalders**

*Managing Consultant*

De merkenman. Is expert op vlak van merk & marketing. Altijd op de hoogte van de laatste ins & outs en de kneepjes van het marketingvak.



**Marjolein Mens**

*Senior Consultant*

Onze CX-strategeg. Combineert met veel plezier haar strategiehart met de praktijk dankzij werkervaring als manager CX bij Efteling & TUI.



**Lasse Goud**

*Senior Consultant*

Onze enthousiaste gedreven consultant en onderzoeksspecialist. Combineert nieuwsgierigheid met humor en oprechte interesse. Is parttime taalvirtuoos.



**Luc Kleijnen**

*Senior Consultant*

Eigenwijze CX'er met kennis van – en interesse in – processen & IT. Verbindt deze werelden tot verrassende nieuwe inzichten. Weet (bijna) alles op gebied van CX!

# DOCENTEN & BEGELEIDING DAG 1 - AVOND

*De laatste wetenschappelijke inzichten*



**Dr. Yasin Sahhar**

*Universiteit Twente*

Prediker van de ontmoeting tussen Service Experience en Service Operations. Houdt ervan als deze twee een mooi huwelijk vormen.





**Prof. dr. Mirella Kleijnen**

*Vrije Universiteit Amsterdam*

De eerste hoogleraar Customer Experience Management in Nederland. Houdt ervan als CX net zo mooi klinkt als de muziek die ze zelf ook maakt.

# WAT HOUDT HET PROGRAMMA CONCREET IN?

*Inhoud Advanced Customer Experience Management Master™-programma*

Dag 2	
Module	Inhoud
 <p><b>Customer Journey Management &amp; Customer Journey Orkestratie</b> Ochtend - 3 uur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manage strategische, tactische en operationele Customer Journeys in het CX-ecosysteem (incl. gedragsverandering)             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tools en technologie voor journey management; een overzicht, hoe het beste in te richten en de nieuwste ontwikkelingen in tooling</li> <li>▪ Naast journey management ook journey orkestratie; tools, technieken, voorbeelden en eerste stappen</li> </ul> </li> <li>▪ Service Blue Printing 2.0 – waar Service Experience en Service Operations elkaar ontmoeten</li> <li>▪ Discussie en acties/conclusies voor je CX Roadmap</li> </ul>
 <p><b>Intervisie</b> Middag - 3 uur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In groepen aan de slag met eigen in te brengen case – vragen &amp; antwoorden van peers</li> <li>▪ Discussie en acties/conclusies voor je CX Roadmap</li> </ul>

# DOCENTEN & BEGELEIDING DAG 2 - OCHTEND & MIDDAG

*Customer journey management & customer journey orkestratie en intervisie*



## **Wilfred Achthoven**

*Managing Partner*

Emotionele belevingsgoeroe. Combineert liefde voor het vak met keiharde theorie. Bracht klantreis-methodiek naar Nederland. Geen vraagstuk hem te gek, daar smult hij juist van.



## **Sarah van der Wiel**


*Organisatie Antropoloog & trainer behavioral design*

Koningin van de Service Blueprint-methodiek. Waar iedereen erover praat, past zij het toe. Leert jou je journeys blueprint-proof te maken.



# WAT HOUDT HET PROGRAMMA CONCREET IN?

*Inhoud Advanced Customer Experience Management Master™-programma*

Dag 3	
Module	Inhoud
 <b>Inspiratiebezoek Best Practices</b> Dagdeel - 4 uur	Inspiratie opdoen bij 2 van deze 3 organisaties: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ NS - Mark van Hagen</li><li>▪ ANWB - Manfred van Gurchom</li><li>▪ Van Lanschot Bankiers - Chris Zegers</li></ul>

# BEDRIJFSBEZOEKEN DAG 3

*Praktische kennis opdoen en inspiratie door andere bedrijven*



**Mark van Hagen**  
NS

Voert binnen de NS baanbrekende onderzoeken uit binnen het CX-veld.  
Koning van wachtbeleving.  
Academische topkennis i.c.m.  
Brabantse bescheidenheid.



**Manfred van Gurchom**  
ANWB

Zeer ervaren CX'er aan zowel bureau- als bedrijfszijde. Heeft recent de klantgerichte transformatie van de ANWB mede geïnitieerd en begeleid.






**Chris Zegers**  
Van Lanschot Kempen

De man die weet wat Customer Intimacy in bankieren betekent.  
Weet als geen ander hoe je met een online beleggingscoach persoonlijke relaties kan op- en uitbouwen.

# WAT HOUDT HET PROGRAMMA CONCREET IN?

*Inhoud Advanced Customer Experience Management Master™-programma*

Dag 4	
Module	Inhoud
 <p><b>Boost de metrics</b> Ochtend - 3 uur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hoe kom je van emotionele beleving naar bestuurbare thema's, een meethuis en beter inzicht in impact en ROI?             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het nieuwe meten – ontwikkel het Meethuis 2.0 en richt het integrale dashboard als stuurmiddel in</li> <li>▪ Ontdekken van en effectief sturen op de voor jouw organisatie belangrijkste CSAT- en/of NPS-drivers</li> </ul> </li> <li>▪ Discussie en acties/conclusies voor je CX Roadmap</li> </ul>
 <p><b>Effectieve transitie naar de volgende maturiteitsfase</b> Middag - 3 uur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hoe richt je een impactvol CX Center of Excellence (Chapter CX/CX Center of Expertise) in en wat zijn krachtige stuurinstrumenten?</li> <li>▪ Wat zijn lessen van verschillende modellen voor de CX-rol, valkuilen, wat werkt wel/niet?</li> <li>▪ Wat vraagt het om naar de volgende maturiteitsfase te gaan?</li> <li>▪ Discussie en acties/conclusies voor je CX Roadmap</li> </ul>
 <p><b>Employee Experience</b> Avond - 2,5 uur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hoe kan EX je CX-strategie versterken en boost geven?</li> <li>▪ EX vs. CX – wat zijn de verschillen en de overeenkomsten, en hoe laat je ze elkaar versterken?</li> <li>▪ Hoe integreer je EX in je CX strategie?</li> <li>▪ Maak EX een natuurlijk onderdeel van je 9+ Way of Working?</li> <li>▪ Discussie en acties/conclusies voor je CX Roadmap</li> </ul>

# DOCENTEN & BEGELEIDING DAG 4 - OCHTEND & MIDDAG

*Boost de metrics, effectieve transitie naar volgende maturiteitsfase van het CX-team en EX*



**Lasse Goud**

*Senior Consultant*

Onze enthousiaste en gedreven consultant en onderzoeksspecialist. Combineert nieuwsgierigheid met humor en oprechte interesse. Is parttime taalvirtuoos.



**Wilfred Achthoven**

*Managing Partner*

Emotionele belevingsgoeroe. Combineert liefde voor het vak met keiharde theorie. Bracht klantreis-methodiek naar Nederland. Geen vraagstuk hem te gek, daar smult hij juist van.



**Stephan van Slooten**

*Managing Partner*

Onze eigen enthousiaste klant-encyclopedie. Weet (vrijwel) alles over klantbeleving en verrast met inspirerende voorbeelden en ideeën. Houdt van verbinden van mensen.



**Janine Himpers**



*Senior Consultant*

Ervaren CX-consultant met als specialisme EX. Leest werkelijk alles over het vakgebied en combineert dat tot begrijpelijke snack-content. Is ook een gedreven yoga-docent.



# WAT HOUDT HET PROGRAMMA CONCREET IN?

*Inhoud Advanced Customer Experience Management Master™-programma*

Dag 5	
Module	Inhoud
 <b>Bouw een winnende Customer Centric Culture</b> Ochtend - 3 uur	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hoe krijg je de hele organisatie mee? Over 'Willen, Kunnen &amp; Mogen' en 'Buiten winnen, is binnen beginnen'</li><li>▪ Storytelling – hoe vertel je je visie en verhaal?</li><li>▪ Selectie van passende Interventieklassiekers™ voor een effectief veranderprogramma</li><li>▪ Discussie en acties/conclusies voor je CX Roadmap</li></ul>
 <b>Intervisie</b> Middag - 3 uur	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ In groepen aan de slag met eigen in te brengen case – vragen &amp; antwoorden van peers</li><li>▪ Discussie en acties/conclusies voor je CX Roadmap</li></ul>

# DOCENTEN & BEGELEIDING DAG 5 - OCHTEND & MIDDAG

*Customer Centric Culture en intervisie*



**Rien Brus**

*Managing Consultant*

Groot liefhebber en kenner van CX & EX, vanuit een holistische blik. Heeft veel ervaring in het werkveld. En als internationale keynote spreker vaak op missie om organisaties 'over links' mensgerichter te maken.

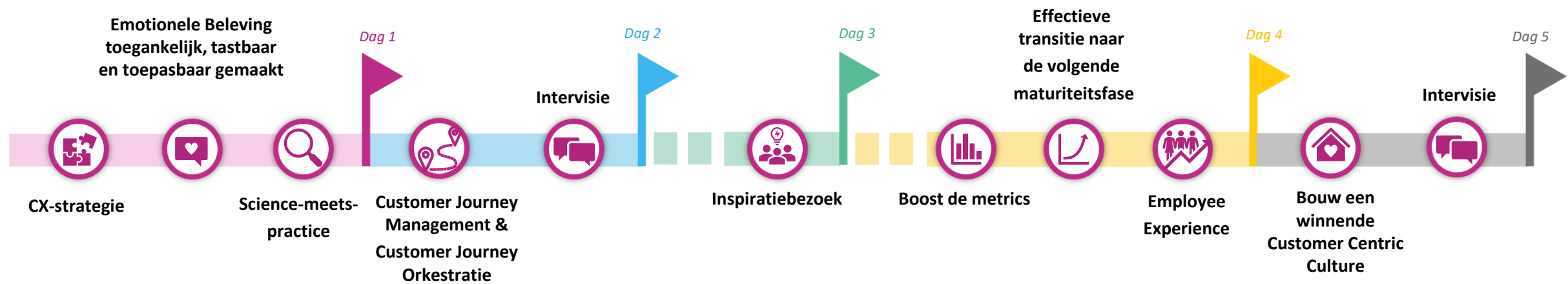


**Stephan van Slooten**

*Managing Partner*

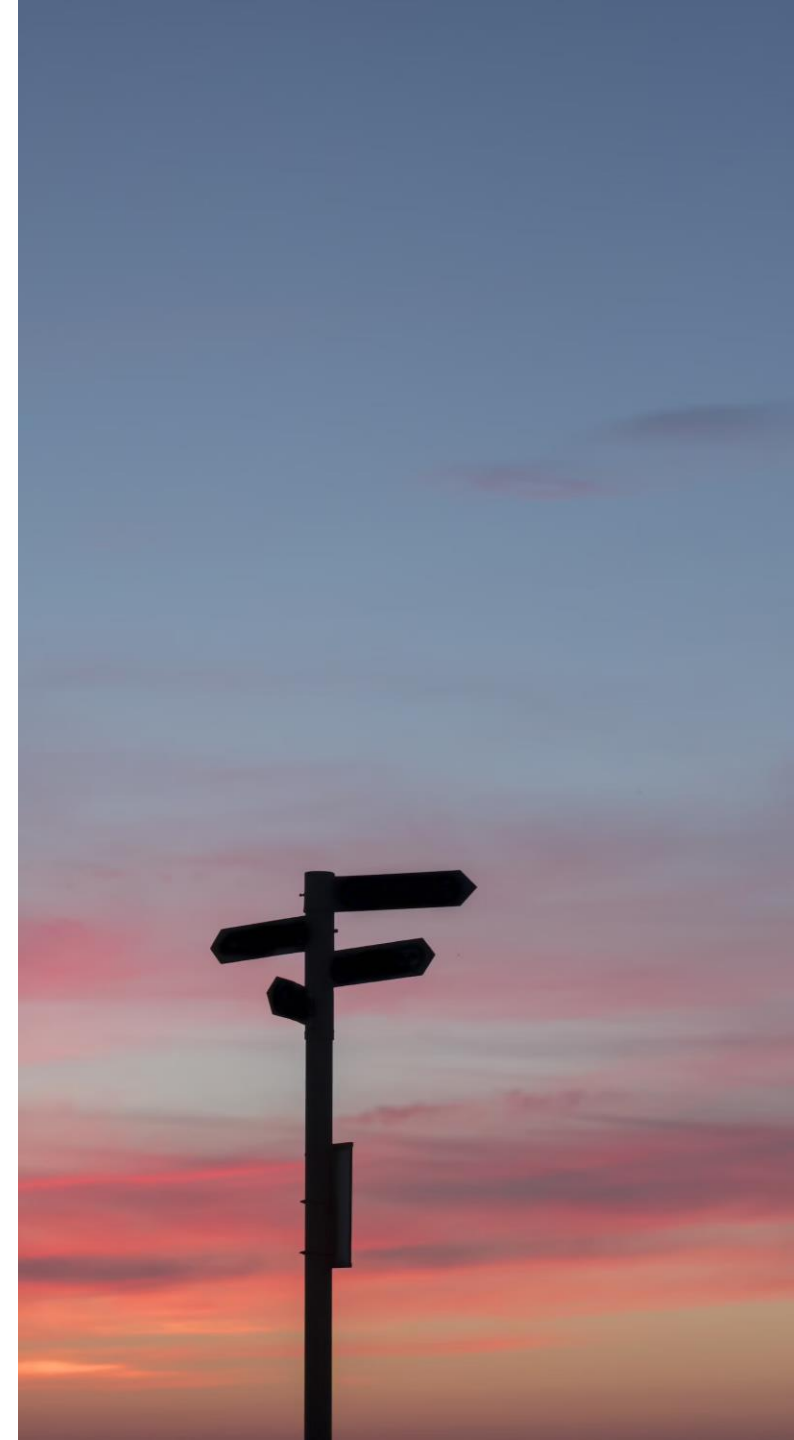
Onze eigen enthousiaste klant-encyclopedie. Weet (vrijwel) alles over klantbeleving en verrast met inspirerende voorbeelden en ideeën. Houdt van verbinden van mensen.

# TOTAALOVERZICHT PROGRAMMA



# WAT GAAN WE DOEN

1. Waarom deze nieuwe opleiding
2. Een programma tjokvol inspiratie en nieuwe kennis
3. **Investing**





# INVESTERING

## Advanced Customer Experience Management Master™-programma

### ADVANCED CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT MASTER™-PROGRAMMA

(prijs excl. 21% BTW en excl. out-of-pocket kosten)

### INVESTERING

Altuition biedt het Advanced Customer Experience Management Master™-programma aan voor een prijs van € 5.900,- per deelnemer. Indien er meer dan twee deelnemers van één organisatie aan het programma deelnemen, zullen we een staffelkorting toepassen. De out-of-pocket kosten betreffen kosten voor eventuele hotelovernachtingen op locatie.

Kun je door overmacht één of meerdere modules van het programma niet bijwonen, dan ben je zelf verantwoordelijk om (eventueel middels hulp van andere deelnemers) de gemiste informatie te verwerven. Altuition kan in overleg een poging doen om je aan te laten sluiten bij een volgende groep, maar is hier niet toe verplicht.

€ 5.900,-