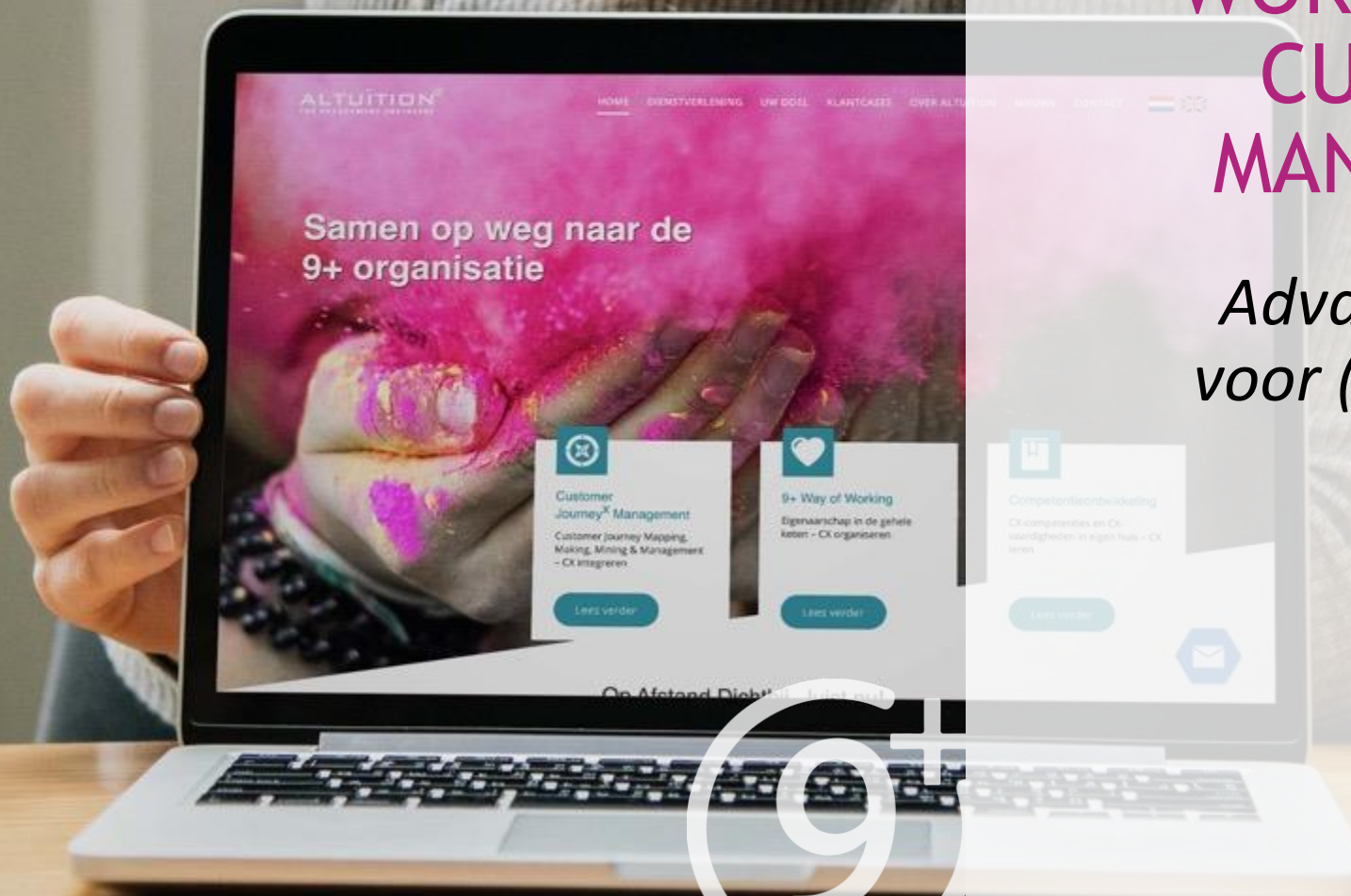


WORD JIJ OOK ADVANCED CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT MASTER™?

Advanced CX- & EX-programma voor (zeer) ervaren professionals

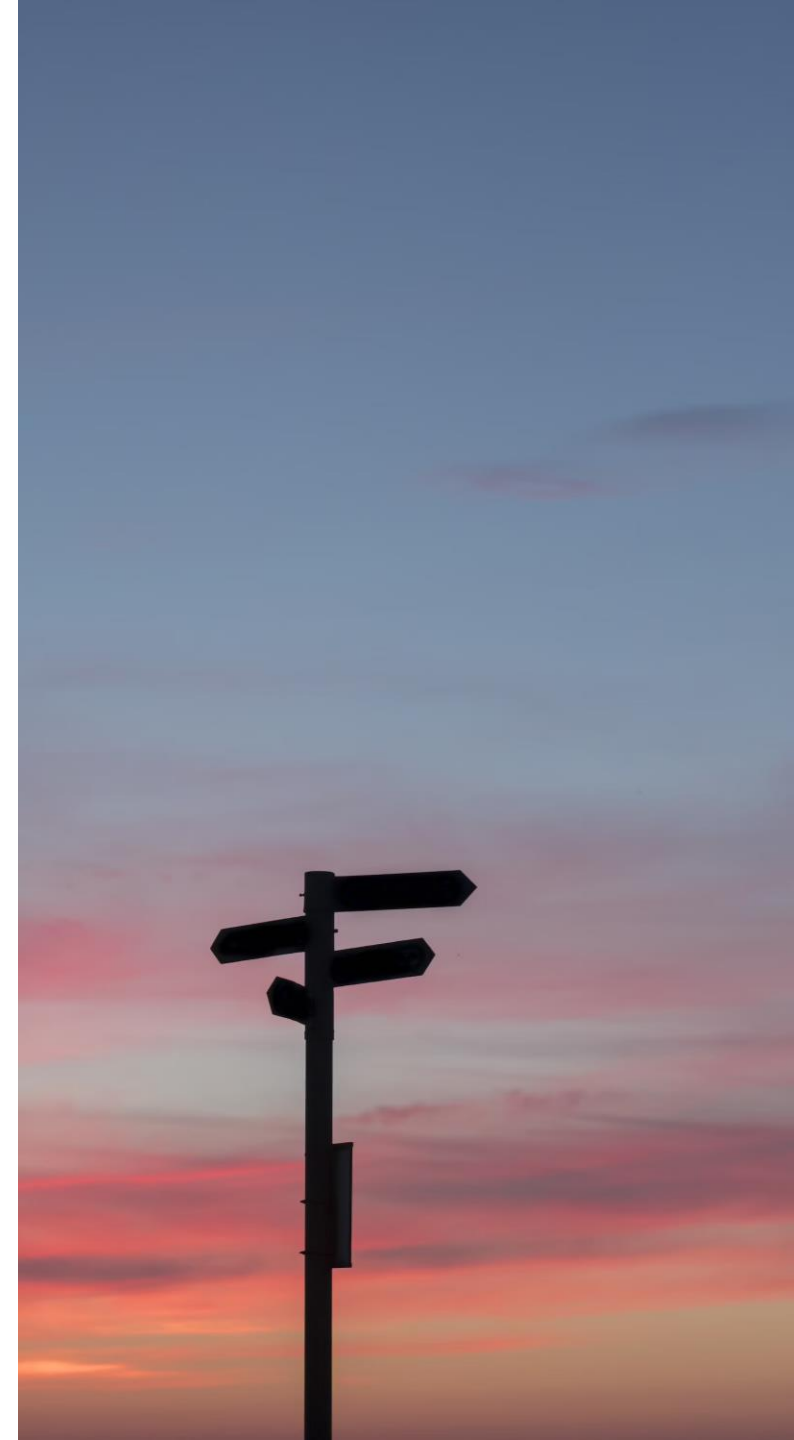
April 2024, 's-Hertogenbosch

ALTUITION⁹⁺
THE ENGAGEMENT ENGINEERS



INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding
2. Programma
3. Investering



AANLEIDING

Context Advanced Customer Experience Management Master™-programma

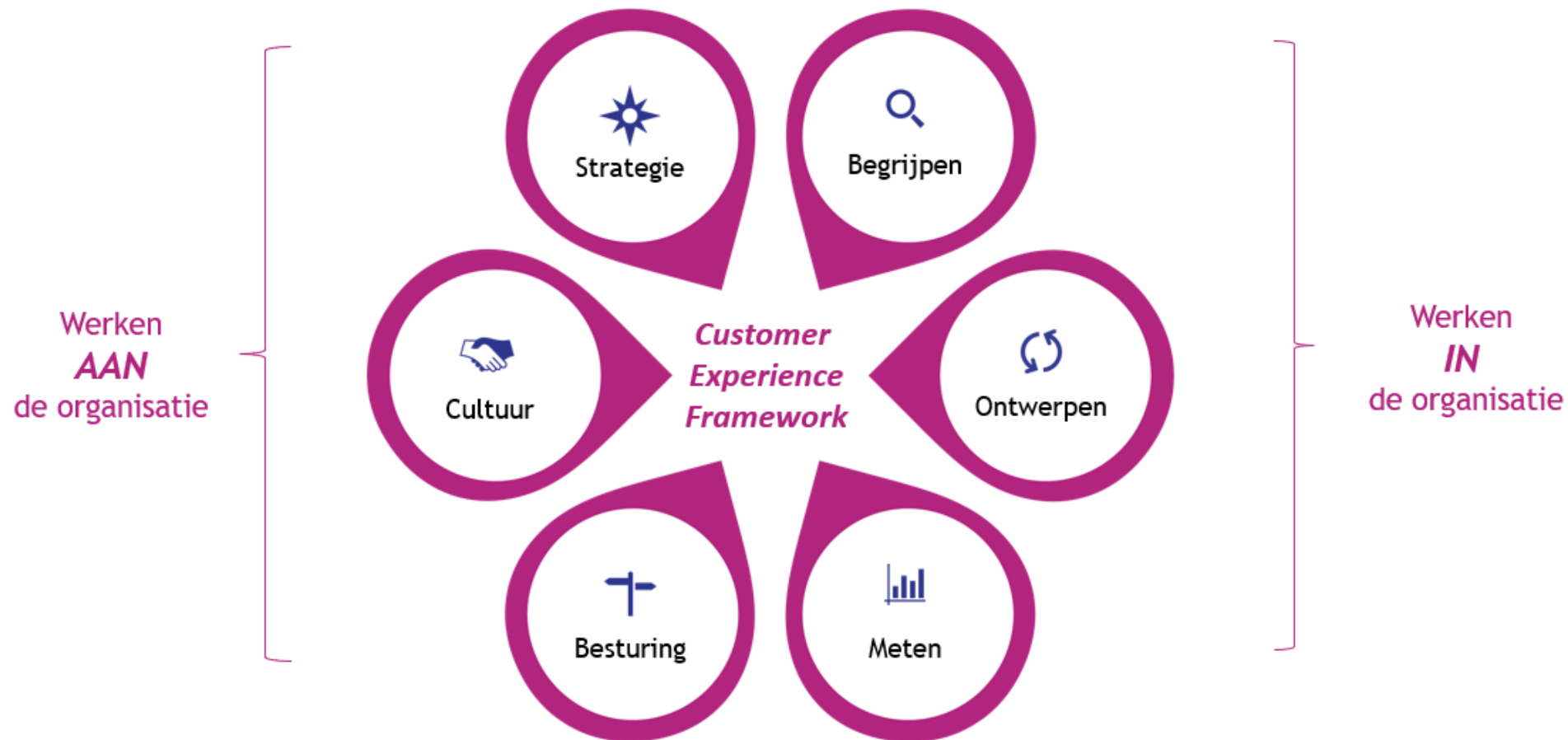
Inmiddels kennen we in Nederland een grote **community** van **CX- en EX-professionals**. Veel organisaties zetten stappen op de welbekende **CX-maturiteitsladder**. Deze ontwikkelingen in het vakgebied brengen nieuwe **uitdagingen** en **vraagstukken** met zich mee. Hoe neem ik mijn organisatie mee in het **strategische belang van CX**? Wat is er nodig om naar de **volgende maturiteitsfase** te groeien? Hoe zet een **cultuurverandering** in gang en houden we deze levend? Hoe versterken we de relatie tussen **CX & EX**? Hoe zet 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
- En voor alle andere stevige CX- en EX-managers met meer dan 5 jaar ervaring

Kortom, voor alle **advanced 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

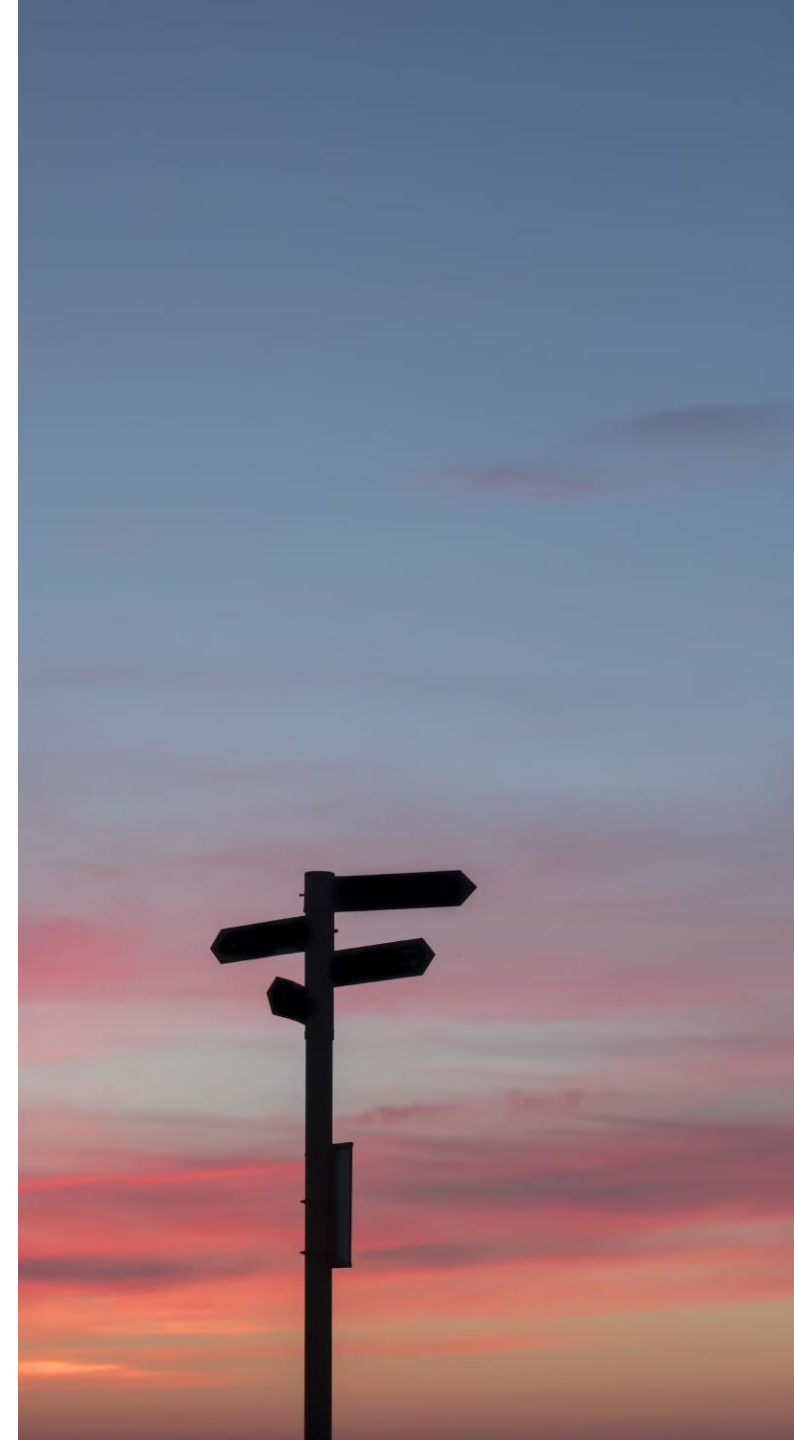
- Gestructureerd werken aan en verdiepen van **alle pijlers van het CXPA-model**
- Training en challenges van pure – **best in class** – specialisten uit Nederland
- **State of the art content**
- Boordevol **inspirerende best practices**
- Leer van je eveneens (zeer) ervaren **CX- en EX-peers**
- **Inhoud** 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.



INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding
2. **Programma**
3. Investering



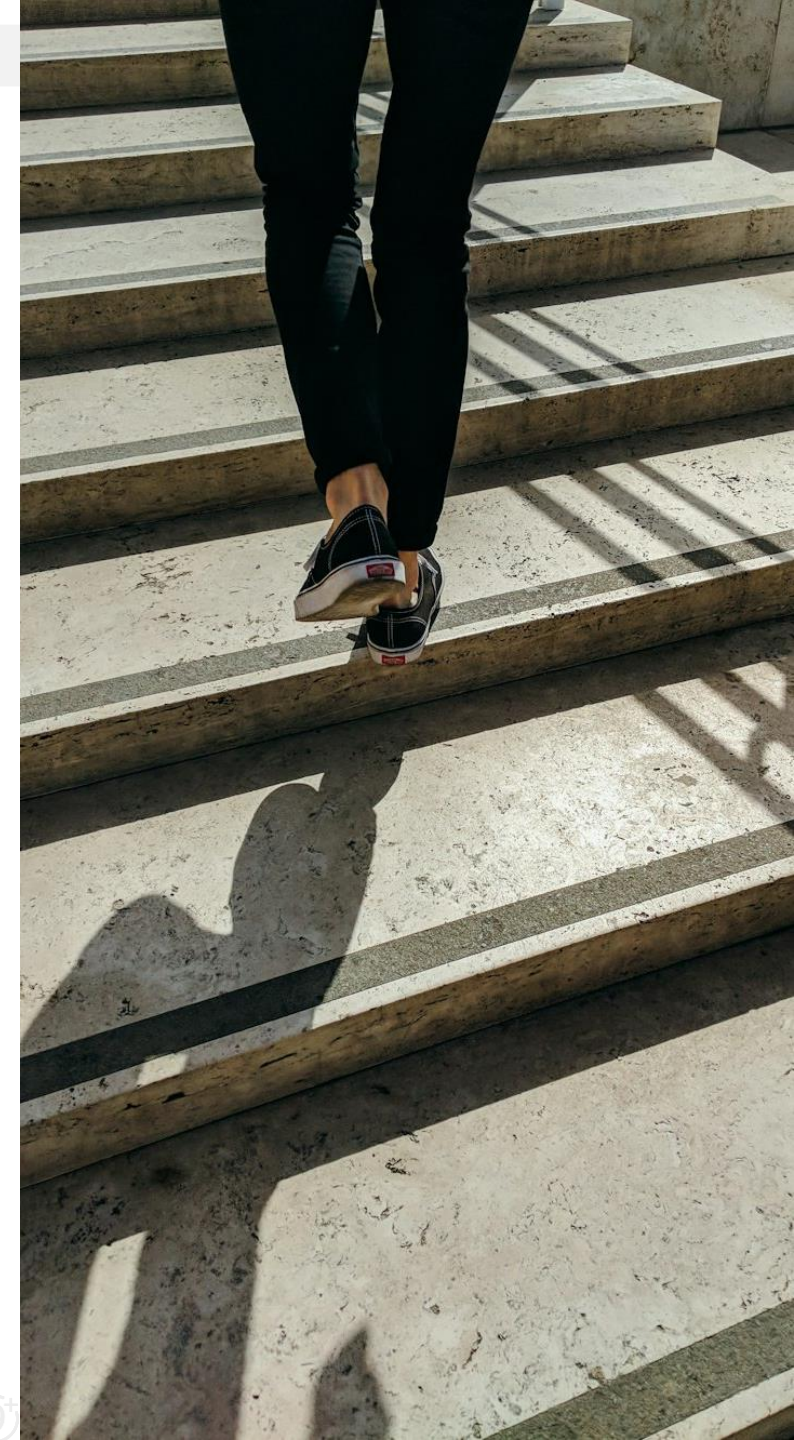
WAT HOUDT HET PROGRAMMA CONCREET IN?

Opzet 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, waarop 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 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>CX-strategie Ochtend - 3 uur</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoe pak ik een Maturity Scan aan – wat is de huidige maturiteitsfase ▪ Bepaal de North Star en CX-strategie van je organisatie ▪ Merk-Waardige en datadriven klantbeleving anno 2024 – Colour Your Company (Brand Experience) ▪ Discussie en werken aan je CX-Roadmap
 <p>Emotionele beleving toegankelijk, tastbaar en toepasbaar gemaakt Middag - 3 uur</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nieuwste analysemethoden ▪ Leer zelf graven naar emotionele klant-, medewerkers- of partnerbeleving (CX, EX, PX) ▪ Emotional Service Design™ – ontwerp (ook digitale) Minimum Lovable Products ▪ Discussie en werken aan je CX-Roadmap
 <p>Science-meets-practice Avond - 2,5 uur</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prof. dr. Mirella Kleijnen over CX en EX trends en ontwikkelingen ▪ Dr. Yasin Sahhar over het winnende service-ecosysteem


WAT HOUDT HET PROGRAMMA CONCREET IN?

Inhoud Advanced Customer Experience Management Master™-programma

Dag 2	
Module	Inhoud
 Customer Journey Management & Customer Journey Orkestratie Ochtend - 3 uur	<ul style="list-style-type: none">▪ Manage strategische, tactische en operationele Customer Journeys in het CX-ecosysteem (incl. gedragsverandering)▪ Service Blue Printing 2.0 – waar Service Experience en Service Operations elkaar ontmoeten▪ Discussie en acties/conclusies voor je CX-Roadmap
 Intervisie Middag - 3 uur	<ul style="list-style-type: none">▪ In groepen aan de slag met eigen in te brengen case – vragen & antwoorden van peers▪ Discussie en acties/conclusies voor je CX-Roadmap




WAT HOUDT HET PROGRAMMA CONCREET IN?

Inhoud Advanced Customer Experience Management Master™-programma

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



WAT HOUDT HET PROGRAMMA CONCREET IN?

Inhoud Advanced Customer Experience Management Master™-programma

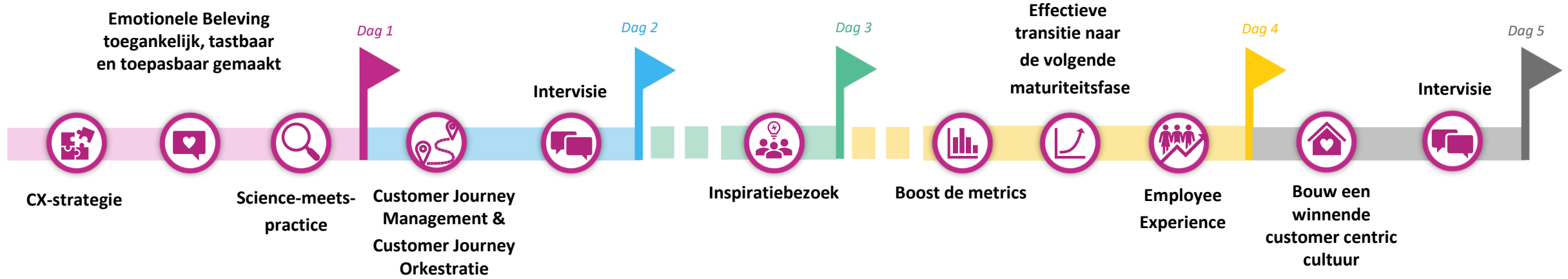
Dag 4	
Module	Inhoud
 <p>Boost de metrics Ochtend - 3 uur</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Het nieuwe meten – ontwikkel het Meethuis 2.0 en richt het integrale dashboard als stuurmiddel in ▪ Ontdekken van en effectief sturen op dé CSAT- & NPS-drivers ▪ Discussie en acties/conclusies voor je CX-Roadmap
 <p>Effectieve transitie naar de volgende maturiteitsfase Middag - 3 uur</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wat vraagt het om naar de volgende maturiteitsfase te gaan ▪ Hoe richt je een impactvol CX Center of Excellence (Chapter CX/CX Center of Expertise) in en wat zijn krachtige stuurinstrumenten ▪ Discussie en acties/conclusies voor je CX-Roadmap
 <p>Employee Experience Avond - 2,5 uur</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EX vs. CX – wat zijn de verschillen en de overeenkomsten, en hoe laat je ze elkaar versterken ▪ Maak EX een natuurlijk onderdeel van je 9+ Way of Working ▪ Discussie en acties/conclusies voor je CX-Roadmap

WAT HOUDT HET PROGRAMMA CONCREET IN?

Inhoud Advanced Customer Experience Management Master™-programma

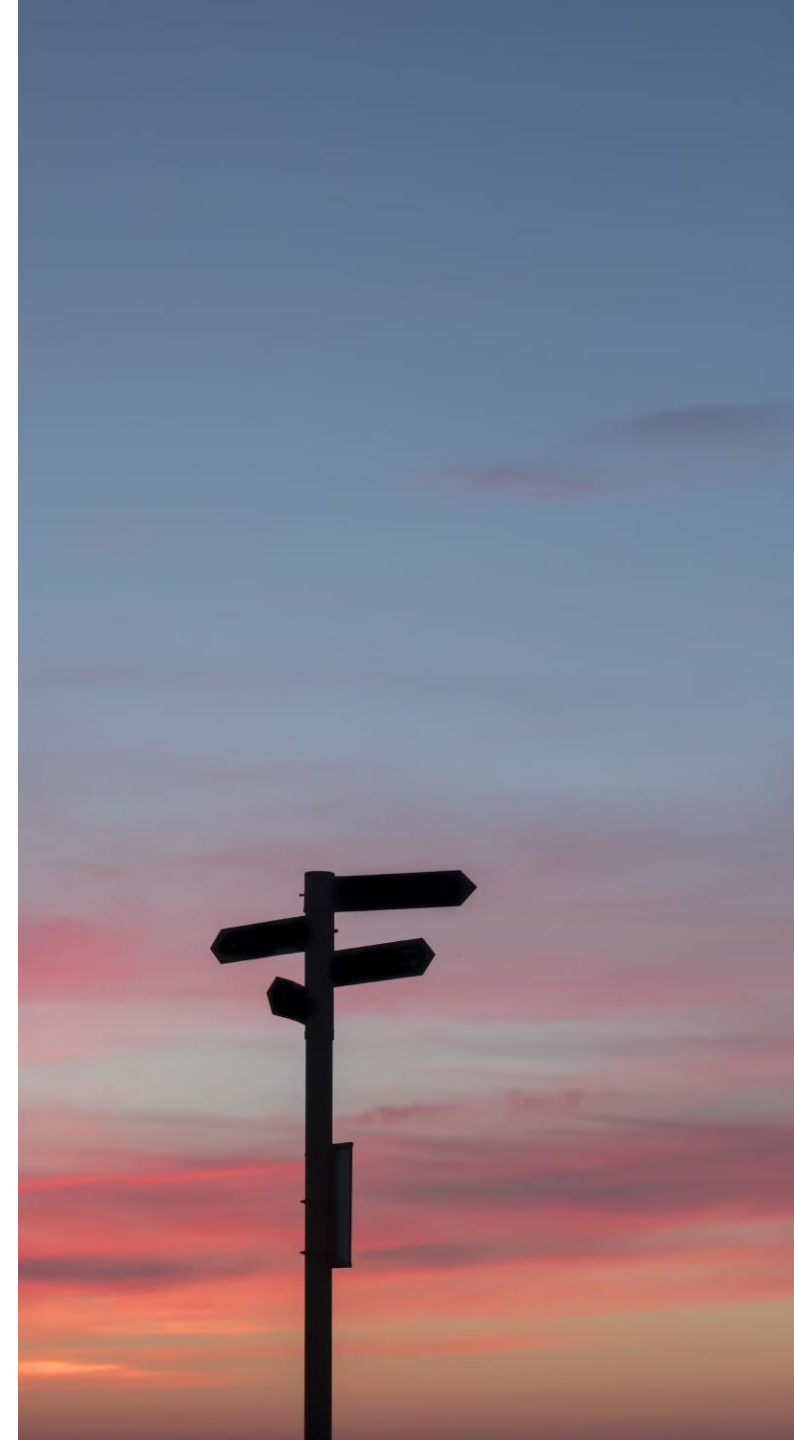
Dag 5	
Module	Inhoud
 Bouw een winnende customer centric cultuur Ochtend – 3 uur	<ul style="list-style-type: none">▪ Hoe krijg je de hele organisatie mee? Over 'Willen, Kunnen & Mogen' en 'Buiten winnen, is binnen beginnen'▪ Storytelling – hoe vertel je je visie en verhaal▪ Selectie van passende Interventieklassiekers™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

TOTAALOVERZICHT PROGRAMMA



INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding
2. Programma
3. **Investering**



INVESTERING

Advanced Customer Experience Management Master™-programma

ADVANCED CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT MASTER™-PROGRAMMA

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

INVESTERING

Altuïtion 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.

€ 5.900,-

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. Altuïtion kan in overleg een poging doen om je aan te laten sluiten bij een volgende groep, maar is hier niet toe verplicht.

FACTURATIE

Facturatie zal plaatsvinden in 1 termijn. Altuïtion factureert 100% bij de start van het programma.

VOORWAARDEN

Op dit voorstel zijn de Algemene Voorwaarden van Altuïtion van toepassing.