

'Jij als C.C.O. in de board'

Het roer gaat om!



Datum: 8 februari 2018

Tijd: Ontvangst vanaf 16:00 uur. Het programma start om 16:30 uur en duurt tot uiterlijk 21:30 uur.

Sprekers: **Rien Brus**, Global Vice President of Customer Strategy (Aegon) en **Kris Brees**, ICSB Marketing en Strategie

Locatie: MeetInOffice, De Bleek 13, Woerden (makkelijk gratis parkeren)
<https://meetinoffice.nl/>

Wanneer heb je voor het laatst stilgestaan bij de **samenstelling en de werking van de board** van jouw organisatie? En dan heb ik het niet over de personen op zich of over de diversiteit. Maar simpelweg over de functies. We vinden het logisch dat een CFO hier naast een COO, commercieel directeur en HR-directeur zitten. Eigenlijk wordt in de board een weerspiegeling gezocht van de grootste belangen van de organisatie: de stakeholders en de bedrijfsonderdelen waar de organisatie mee staat of valt. Productie, commercie, medewerkers, aandeelhouders.

Bijzonder toch dat er dan zo weinig **Chief Customer Officers** in de board zitten. LinkedIn wemelt van de C.C.O.'s, maar die staat dan voor Chief Commercial Officer, bepaald niet de stem van de klant! Dat het klantenbelang blijkbaar geen doorslaggevende rol krijgt bij de richtinggevende strategische keuzes van de organisatie. Hoog tijd om eens na te gaan waar de rol van een Chief Customer Officer uit zou kunnen bestaan.

Om een **theoretisch frame** te confronteren met de dagelijkse praktijk van een door de wol geleverde C.C.O. Hoe pak je het uitbouwen van een klantgedreven organisatie aan volgens de theorie? Wat zijn de **vereiste vijf competenties**? En wat kunnen we leren van het de praktijkervaring van **Aegons Global Vice President of Customer Strategy, Rien Brus**?

Maar we gaan natuurlijk ook na hoe het zou zijn om de **C.C.O.-rol** in te vullen voor de eigen organisatie. En **omgekeerd**: hoe krijg je de toegevoegde waarde van de C.C.O. voor jouw organisatie voor elkaar, zónder dat er een nieuwe directiefunctie gecreëerd wordt?

Alvast een glimp op het programma:

- We maken kennis met een **theoretisch framework** dat de C.C.O. helpt om een customer-driven organisatie te bouwen.
- We krijgen een onverbloemde **kijk in de keuken** van een C.C.O. die al jaren aan dit pad bouwt.
- **Inzicht in** de huidige score van de eigen organisatie op de 5 klantgedrevenheidscompetenties.
- **Persoonlijk plan van aanpak**: hoe de waarde van een C.C.O. realiseren zonder extra directeur?

Overige data 2018 ook alvast in jouw agenda?

- Dinsdag 24 april 2018
- Donderdag 14 juni 2018
- Donderdag 13 september 2018 (Inspiration Tour, start rond middaguur)
- Dinsdag 30 oktober 2018
- Donderdag 6 december 2018

Aanwezig?

Natuurlijk is het voor ons handig (kan d.m.v. **reply** op deze mail) om te vernemen of je er 8 februari 2018 bij kan zijn?

Mocht je vragen hebben, vernemen we het natuurlijk ook altijd graag.

Hartelijke groet, namens de yellow cats,

Kris Brees

Ed Peelen

Karin Rigterink

km@yellowcats.nl

06 543 340 80

