

IKEA Experience beleef de global en omnichannel customer experience



Datum:	9 februari 2021
Tijd:	15.30 tot 18.30 uur
Sprekers:	Marco Merkk (global lead CX, IKEA) en Ed Peelen (bijzonder hoogleraar, o.a. Yellow Cats, Nyenrode en UvA Academy)
Locatie:	Thuis via Zoom

Als er een organisatie is die door de jaren heen **trouw is geweest aan zijn visie**, dan is het IKEA. De klant staat daarin onafgebroken centraal. Het streven is het **dagelijks leven van een ieder te verbeteren** door een brede range van goed ontworpen functionele producten tegen lage prijzen aan te bieden waarmee het huis is in te richten.

Door de jaren heen is er veel bereikt, maar de **aandacht was tot nu toe sterk gericht op de supply chain en het assortiment**. Minder belangstelling was er voor de relatie met de klanten: **welke relatie wil je met klanten? Hoe wil je met hen communiceren?** En aan het **betreden van marktgebieden** als Zuid-Amerika, Afrika en Azië was men nog nauwelijks toegekomen.

Het blijkt een **mooie uitdaging**; temeer daar je daar leert dat je op andere manieren klanten moet benaderen. Andere communicatie, andere winkelformules...

Hoe je in een franchise-organisatie als IKEA als global lead CX, vanuit de vestiging in Delft, invulling geeft aan de transitie van een 'store to market approach' komt tijdens deze sessie aan bod.

Marco Merkk, die deze functie vervult, neemt je mee op zijn reis. Hij gaat in op het **framework van de IKEA Experience**, dat gestoeld is op principes en bestaat uit verschillende bouwstenen waarmee de beleving is te realiseren. Aan bod komt PulseCX, het **platform van waaruit alle CX metingen** moeten gaan plaatsvinden. Om een vinger aan de pols te houden. En hij besteedt aandacht aan de **customer journey** waarmee IKEA niet alleen de klantreis in de winkel, maar ook het traject voor en na het winkelbezoek analyseert: een reis die begint en eindigt bij **beter wonen!**

Hoe het is om vanuit een hoofdkantoor in een franchise-organisatie, met lokale vestigingen, **invulling te geven aan de uitwerking** van de 'store to market approach' wordt bediscussieerd.

Wat lukt, wat **moeilijk is**, waarmee je **geduld moet hebben**, komt aan bod. Maar ook wat de **waarde is van samen optrekken**. Iets wat in een IKEA **cultuur** mogelijk wel wat makkelijker is dan in andere organisaties...

Tijdens deze bijeenkomst krijgen we o.a. antwoord op:

- Hoe realiseert een retailer de **transitie van een 'store' naar een 'market approach'**?
- Hoe past Customer Experience Management in de **organisatiestrategie**?
- Hoe kun je **methodisch de Customer Experience** uitbouwen?
- Hoe krijg je een **cockpit (Pulse CX)** om de transitie te sturen?
- Hoe **organiseer** je vanuit het hoofdkantoor vanuit een stafpositie de transitie in een internationaal opererende organisatie?

Alvast een glimp van het programma:

- Visie, business idea van IKEA
- Drie wegen voorwaarts
- Het IKEA Experience Framework; met bouwstenen. Modules die helpen om stapsgewijs de maturiteit van CX te vergroten.
- CX Pulse: Listen, Understand, Act upon critical customer information
- Ervaringen van de global CX Lead bij het organiseren van de transitie

Over Marco Merkk

Meer dan 25 jaar ervaring in marketing management en strategy, e-commerce, digital marketing en customer relationship management, zowel in operationele als in strategische management functies voor met name fashion, food en lifestyle consumenten merken en retailers. Voor nationale en internationale organisaties en variërend van startups tot multinational corporates (zoals bol.com en Metro Group). Marco is inmiddels ruim een jaar werkzaam bij IKEA Systems, de eigenaar en ontwikkelaar van het IKEA Concept (het assortiment, het merk en het retail format), als Global CRM/customer engagement & Loyalty Leader.

Aanwezig?

Natuurlijk is het voor ons handig (kan **d.m.v. reply** op deze mail) om te vernemen of je er 9 februari weer bij kan zijn. Mocht je vragen hebben, we vernemen het altijd graag.

Data 2021 en onderwerpen* alvast in jouw agenda?

1. Di 9 feb 2021 (IKEA Experience)
2. Do 15 april 2021 (Vergroot je innovatietoolbox)
3. Di 15 juni 2021 (Excellent leiderschap in onzekere tijden)
4. Do 16 sept 2021 (Stap met debat in verschillende waarheden)
5. Di 19 okt 2021 (Inspiration Tour Dutch Design Week)
6. Do 2 dec 2021 (Vitale Vernieuwingscoalities)

*jullie voorkeuren, nog wel even onder voorbehoud

Hartelijke groet, namens de yellow cats,

Ed Peelen, Dorien van der Heijden, Kris Brees en Karin Rigterink
km@yellowcats.nl