

YELLOW CATS
INNOVATION LEADERS NETWORK

$$80 - 8$$

Jij als C.O.O. in de board, het roer gaat om!

- 1** De C.O.O.: 5 competenties - framework
- 2** Aan de slag I
- 3** Rien Brus, Global Vice President of Customer Strategy Aegon
- 4** Aan de slag II
- 5** Napraten en eten



JEANNE BLISS

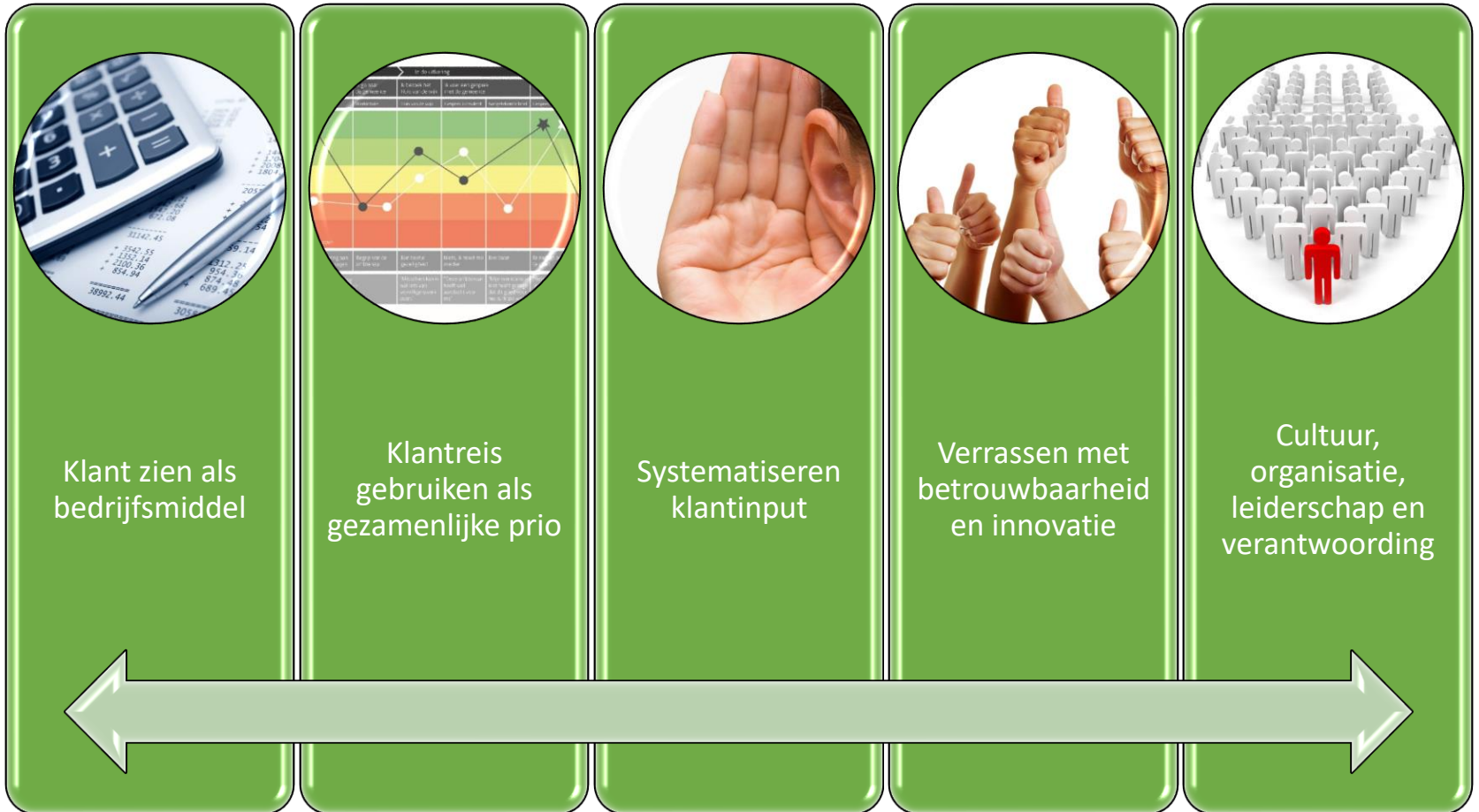
CHIEF CUSTOMER OFFICER 2.0



How to Build
Your Customer-Driven
Growth Engine

WILEY

5 competenties - framework



5 competenties - framework



- AANTAL klanten als belangrijkste metric... voor ALLE afdelingen.
 - Nieuwe klanten (aantal en waarde)
 - Verloren klanten (aantal, waarde én reden waarom)
 - Netto resultaat
 - Relatie-indicatoren
- Cijfer én cultuur

5 competenties - framework



- Klantreis: inzicht in 'waarom'
- Leven van de klant overstijgt afdelingen
 - Over afdelingen heen klantreis uitwerken
 - Samen de stappen benoemen
 - Waar zijn wij van? *Wat voegt deze klantreis toe aan het leven van de klant?*
- Touchpoint analyse én cultuur

5 competenties - framework



- Klantinput verzamelen
 - Combineer meerdere bronnen
 - Klantinput organisatiebreed indikken naar prioriteiten
 - Tot leven brengen
 - Prioriteiten koppelen aan de klantreis
- Klantinzicht én cultuur

5 competenties - framework



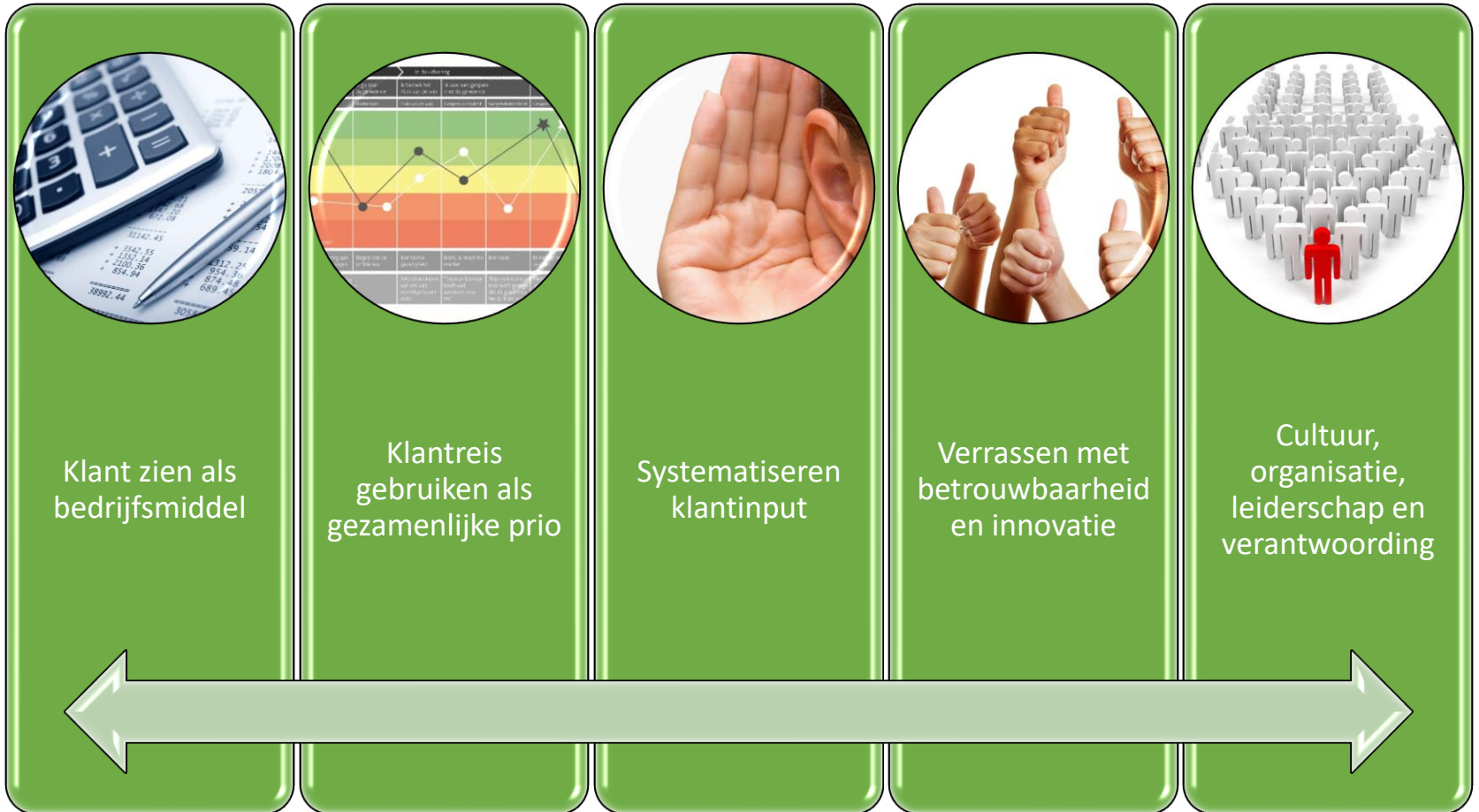
- Van 'product development' naar 'CX development'.
 - Verrassend consistent-betrouwbaar als 1^e prio
 - WOW als 2^e prio
- Processen én cultuur

5 competenties - framework



- Cultuur in actie
 - Management/directie op één lijn
 - Ruimte geven
 - Voorbeeldgedrag
- Cultuur én cultuur

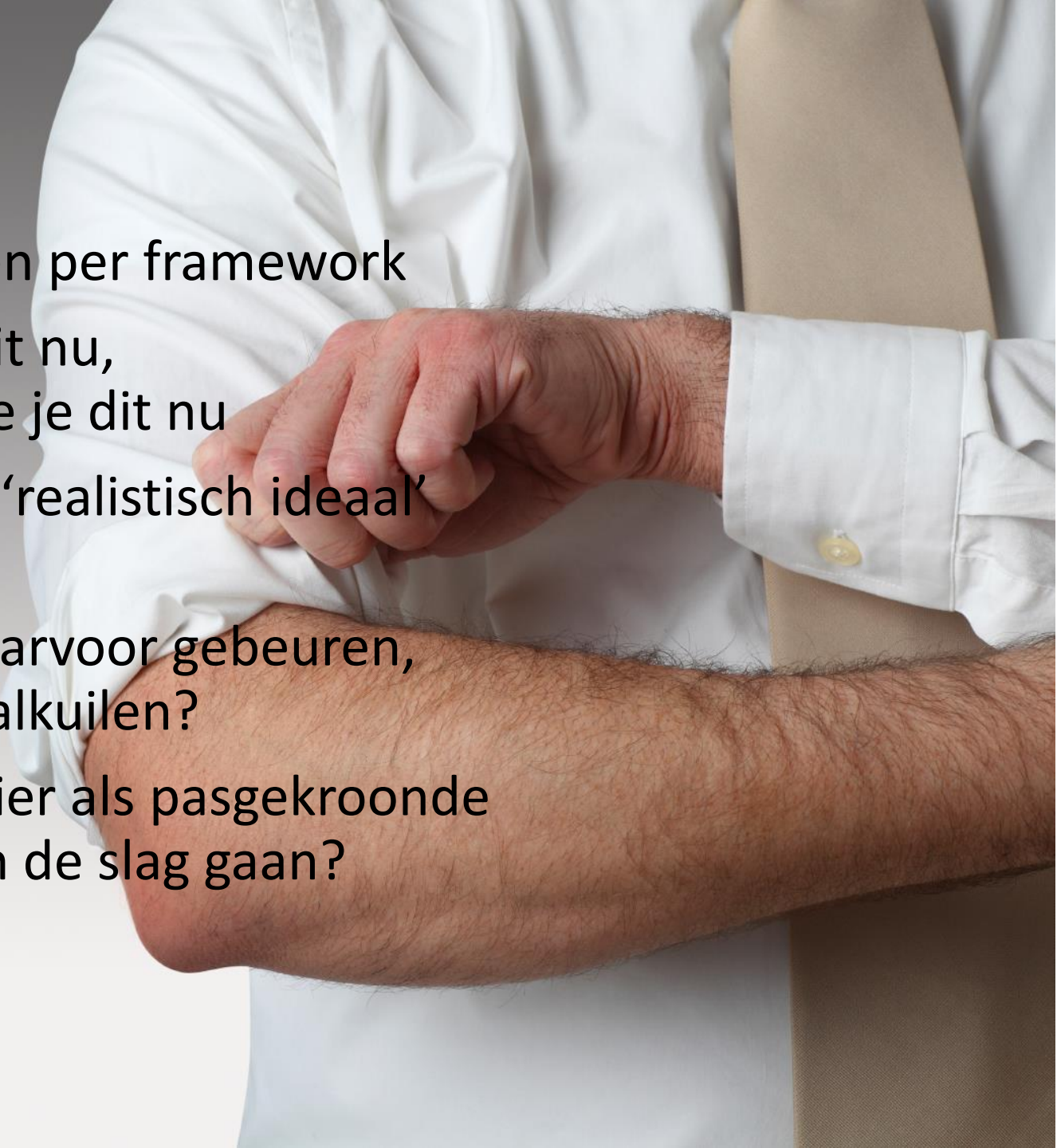
5 competenties - framework



JIJ als C.C.O.

- Stel: je greep gisteren de kans om C.C.O. te worden in jouw organisatie
- Hoe ga je aan de slag?



A close-up photograph of a man's torso and arms. He is wearing a white dress shirt and a light-colored tie. His hands are clasped together in front of him, with his fingers interlaced. The background is a plain, light color.

JIJ als C.C.O.

5 teampjes: één per framework

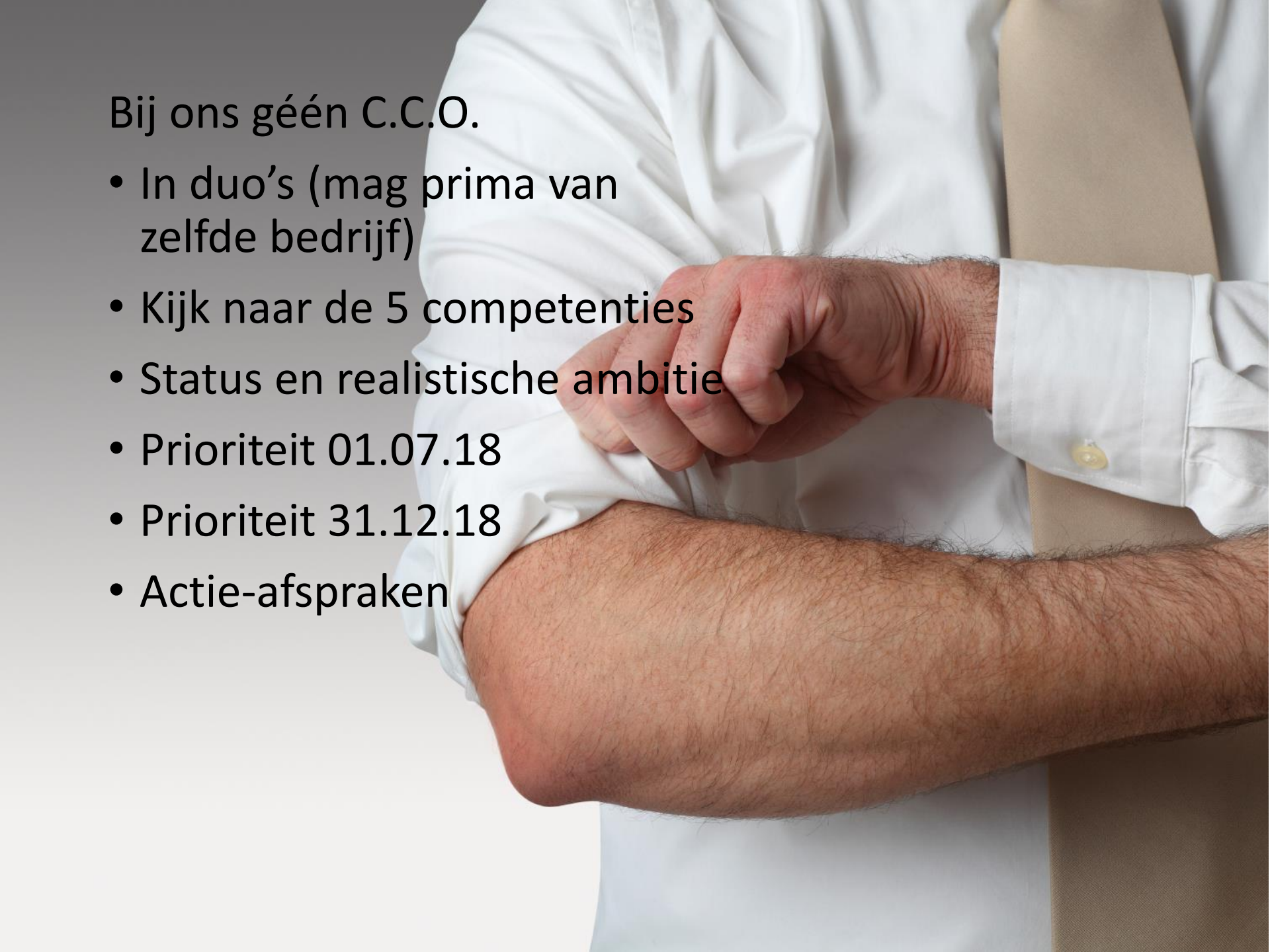
- Hoe doe je dit nu,
hoe goed doe je dit nu
- Wat zou een 'realistisch ideaal'
zijn?
- Wat moet daarvoor gebeuren,
wat zijn de valkuilen?
- Hoe zou JIJ hier als pasgekroonde
CCO mee aan de slag gaan?



A close-up photograph of a man's torso and arms. He is wearing a white dress shirt and a light-colored tie. His arms are crossed over his chest, and he is looking down at his hands. The background is a plain, light color.

Bij ons géén C.C.O.

- Stel: in jouw organisatie komt er (voorlopig) geen C.C.O.
- Toch wil JIJ het belang van de stakeholder 'klant' inbedden.
- Door, op jouw manier, aan de 5 competenties te werken
- ... maar hoe dan?

A close-up photograph of a man's torso and arms. He is wearing a white dress shirt and a light-colored tie. His arms are crossed, and he is holding a light-colored folder or document. The background is a plain, light color.

Bij ons géén C.C.O.

- In duo's (mag prima van zelfde bedrijf)
- Kijk naar de 5 competenties
- Status en realistische ambitie
- Prioriteit 01.07.18
- Prioriteit 31.12.18
- Actie-afspraken



Klant zien als
bedrijfsmiddel



Klantreis gebruiken
als gezamenlijke prio



Systematiseren
klantinput



Verrassen met
betrouwbaarheid en
innovatie



Cultuur,
organisatie,
leiderschap en
verantwoording

Status					
Realistische ambitie					
Actie prio 01.07.18					
Actie prio 31.12.18					