Customer Experience Management

Zet klantbeleving in voor tastbare resultaten en maak het tot strategisch speerpunt binnen jouw organisatie.



Organisaties die klant- en medewerkersbeleving centraal stellen, zijn aantoonbaar innovatiever, wendbaarder en succesvoller. Ze groeien niet alleen in klantwaarde, maar ook in vertrouwen, relevantie en veerkracht. Wil je de stem van de klant structureel aan tafel brengen? Wil je niet alleen overtuigen, maar echt invloed uitoefenen? Wil je klantbeleving positioneren als strategisch speerpunt binnen jouw organisatie, met gedragen keuzes, concrete resultaten en blijvende succesvolle verandering? In deze intensieve en praktijkgerichte training ontwikkel je je tot Customer Experience lead met impact. Je werkt aan je strategisch vermogen, vergroot je overtuigingskracht en vertaalt heel concreet inzichten naar beweging en innovatie op organisatie-, team- én klantniveau.

Kenmerken

Studieduur	3 maanden
Investering	€ 2.895,-
Aantal locaties	11

Unieke voordelen

- ✓ Je krijgt begeleiding van een senior CX-expert met ervaring in complexe verandertrajecten
- ✓ Je werkt samen met andere veranderaars op strategisch niveau, in een veilige en ambitieuze leeromgeving
- ✓ Je gaat direct aan de slag met een plan van aanpak voor jouw organisatie

Resultaat

- ✓ Je ontwikkelt een onderbouwd en gedragen CX-plan dat aansluit bij de organisatiedoelstellingen
- ✓ Je zet CX-data, klantinzichten en journey mapping effectief in als sturingsinstrument
- ✓ Je versterkt je leiderschapspositie in het krachtenveld van directie, teams en klanten
- ✓ Je weet klantbeleving te positioneren als waardevol stuurmiddel binnen jouw organisatie
- ✓ Je kunt schakelen tussen klantperspectief, interne belangen en bestuurlijke dynamiek
- ✓ Je bent krachtiger in je communicatie en binnen je organisatie zichtbaarder en scherper gepositioneerd

Doelgroep

Deze training is bedoeld voor ervaren marketeers, Customer Experience leads, leidinggevenden, HR-managers en strategen die klantgericht werken willen verbinden aan tastbare resultaten en bestuurlijke verankering.

Wil je een plan voor het verbeteren van de Customer Journey? Bekijk dan onze training Customer Journey.

Programma

Dag 1: Fundament van Customer Experience

- Inzicht in het verschil tussen CX, UX, klantgerichtheid en service
- Customer Experience als strategie
- Psychologie van CX
- Start CX-plan van aanpak: waar sta je nu en wat wil je weten van de klant?

Dag 2: Onderzoeken van de klantbeleving: klantinzicht, data en interne samenwerking

- Klantdata en analyse
- Feedback, gedrag en emotie
- CX-volwassenheid op organisatie- en teamniveau
- Interne stakeholders en beïnvloeders

Dag 3: Klantreis als instrument

- Visualiseren van klantreizen
- Koppelen van de klantreis aan interne processen
- Signaleren van verbeterpunten en quick wins
- Journey mapping voor draagvlak

Dag 4: Van idee naar experiment: design thinking en co-creatie

- Oplossingen vanuit klantbehoeften
- Design thinking als aanpak voor CX-verbetering
- Ontwerpen pilot met duidelijke hypothese en meetdoel
- Agile principes en experimenteren in kleine stappen

Dag 5: CX meten, leiderschap en cultuurverandering

- Kiezen CX-KPI's en KPI's voor eigen organisatie
- De waarde (ROI) van klantgericht verbeteren
- Jouw rol als CX-leider
- CX-cultuurverandering
- CX-plan afronden

Studiewijze

Intake

Tijdens de online intake geef je aan wat jouw leerdoelen, wensen en verwachtingen zijn. Je maakt daarmee vooraf helder wat je wilt bereiken, zowel voor jezelf als voor de trainer. Jouw persoonlijke leerdoelen en de ambitie van jouw organisatie staan centraal tijdens de training.

Bijeenkomsten

De bijeenkomsten zijn zeer praktijkgericht. Jouw rol als CX lead krijgt vorm door de interactie met jouw trainer en medecursisten.

De trainer

De trainer is een expert met veel ervaring op het gebied CX-management en bovenal jouw persoonlijke leercoach. Je krijgt van de trainer inhoudelijke feedback op jouw plan van aanpak, zodat je snel succesvolle stappen kunt zetten als Customer Experience Lead.

Online leeromgeving

Naast de interactieve klassikale dagen werk je met de rijke online leeromgeving die je ondersteunt in je leerproces. Na de training houd je één jaar toegang tot het online materiaal ter verdieping en naslagwerk.

Plan van aanpak

Tijdens de training ga je direct aan de slag met een plan van aanpak voor jouw organisatie. Je verzamelt CX data, brengt de klantreis in kaart en ontwikkelt verbeterideeën. Ook werk je uit hoe je de organisatie meekrijgt in de verandering, hoe je een CX-cultuur in jouw organisatie creëert en hoe je de ROI meetbaar maakt.

Plaats & data

De training is van 9:30 tot 17:00 uur en omvat 5 bijeenkomsten. De hele training duurt 3 maanden.

De training wordt verzorgd in Amsterdam, Arnhem, Breda, Den Bosch, Den Haag, Eindhoven, Groningen, Online Virtual Classroom, Rotterdam, Utrecht en Zwolle.

jan 2027	do 21-01	do 11-02	do 04-03	do 25-03	do 15-04
apr 2027	di 13-04	di 04-05	di 25-05	di 15-06	di 06-07
sep 2027	do 23-09	do 14-10	do 04-11	do 25-11	do 16-12
jan 2028	di 25-01	di 15-02	di 07-03	di 28-03	di 18-04
apr 2028	do 06-04	do 20-04	do 11-05	do 01-06	do 22-06

Investering

De investering bedraagt € 2.895,-.

Dit bedrag bestaat uit:

- Leskosten
- Literatuur & materiaal
- Online leeromgeving

Dit bedrag is excl. € 57,50 per dag voor het dagarrangement of € 25,00 per avond voor het avondarrangement. Dit zijn kosten voor het gebruik van de accommodatie, koffie/thee/frisdrank en (bij het dagarrangement) een uitgebreide lunch. Voor online bijeenkomsten rekenen we uiteraard geen arrangementskosten.

Btw

De totale investering is excl. btw. Vrijstelling van btw is mogelijk. Je betaalt in dat geval 10% bovenop de investeringsprijs.

Meer informatie

Financiering

Voor zowel werkgevers als particulieren zijn er voor het volgen van scholing diverse financieringsmogelijkheden en subsidies.

Meer informatie

Mogelijkheden vanuit je werkgever

Veel werkgevers hebben een opleidingsbudget waarmee medewerkers zich kunnen ontwikkelen en kunnen doorgroeien in hun carrière. Je kunt nagaan wat de mogelijkheden zijn binnen jouw organisatie door je arbeidsvoorwaarden erop na te slaan of door dit na te vragen bij je leidinggevende of HR.

Factuur

De factuur van deze cursus wordt na de eerste bijeenkomst verstuurd. Wil je de factuur eerder ontvangen? Je kunt dit aangeven in het opmerkingenveld bij jouw inschrijving.

Studiewijze Virtual Classroom

Wanneer je deze cursus volgt in de Virtual Classroom dan geldt deze studiewijze.

Incompany

Deze cursus biedt ICM ook incompany aan, voor maatwerk in jouw organisatie.

Advies

Voor meer informatie en inschrijving kijk op:

https://www.icm.nl/opleidingen-en-trainingen/marketing/customer-experience-management/

Of bel 030 – 29 19 888 voor persoonlijk studieadvies.