KU LEUVEN



INTERACTIEVE REEKS

De klant centraal: bouw aan een klantgerichte organisatie

Van 09/03/2027 t.e.m. 13/04/2027)

Van 09.30 tot 13.00, Kortrijk

PUC | CONTINUE

Stem strategie, mensen en technologie af op de behoeften van je klant.

In de huidige belevingseconomie behalen organisaties succes door klanten écht centraal te stellen in alles wat ze doen. Deze 4-delige interactieve opleiding geeft je de kennis, tools, mindset en praktijkervaring om een klantgerichte cultuur te ontwikkelen. Met behulp van theoretische inzichten, praktische modellen, inspirerende cases en hands-on oefeningen leren deelnemers hoe ze strategie, mensen, technologie en processen kunnen afstemmen om de klantgerichtheid te versterken en duurzame klantloyaliteit op te bouwen.

Programma

Dag 1 – Fundamenten van klantgerichtheid

- Wat is klantgerichtheid en waarom is het belangrijk?
- De businesscase: van klantbeleving naar langetermijnloyaliteit en financiële meerwaarde
- Roadmap voor het bouwen van een klantgerichte business transformatie
- Praktijkopdracht: In kaart brengen van de eigen roadmap

Dag 2 – Van klantinzicht naar strategie

- In kaart brengen van klantbehoeften, pijnpunten en verwachtingen
- Tools: Customer journey mapping, kritische incidentenanalyse, voice-of-customer programma's
- Praktijkopdracht: schrijven van een eerste customer experience statement

Dag 3 – Klantgerichtheid bouwen en implementeren

- Customer experience en service design
- De rol van AI in de klantbeleving
- Klantgericht change management
- Systemen creëren voor continue feedback en verbetering

Dag 4 – Sharing is caring

- Gastpresentatie omtrent customer experience management uit de praktijk
- Presentatie van (en feedback op) de eigen roadmap

Werkvormen

- Interactieve colleges
- Groepsdiscussies en workshops
- Praktijkcases en inspirerende voorbeelden
- Oefeningen voor directe toepassing in de eigen organisatie

Docent

Yves Van Vaerenbergh is hoogleraar marketing aan KU Leuven, waar hij onder andere Strategic Brand Management en Customer Experience Management doceert. Zijn onderzoek richt zich op het klantgerichter maken van organisaties. Hij ontving tal van awards voor zijn werk, waaronder the 2022 Emerging Service Scholar Award van de American Marketing Association. Naast academicus helpt Yves ook actief organisaties in het verbeteren van hun klantgerichtheid.

Doelgroep

Deze opleiding is bedoeld voor **professionals** die klantgerichtheid strategisch willen versterken binnen hun organisatie. Denk aan:

- **Customer experience- en serviceprofessionals** die hun aanpak willen verdiepen met een gestructureerde roadmap en praktische tools.
- **Marketing-, communicatie- en productverantwoordelijken** die klantinzichten willen vertalen naar duidelijke keuzes, verbeterde klantervaringen en een sterke merkbeleving.
- **Operations- en kwaliteitsmanagers** die processen willen optimaliseren in functie van klantbehoeften en continue verbetering.
- **HR- en change professionals** die betrokken zijn bij cultuurverandering en klantgerichte transformatietrajecten.
- **Ondernemers, leidinggevenden en (project)managers** die verantwoordelijk zijn voor klantgerichte groei, innovatie of digitale transformatie.

De opleiding is geschikt voor zowel organisaties die hun klantgerichtheidsstrategie van nul willen opbouwen, als voor professionals die een bestaande aanpak willen aanscherpen, vernieuwen of implementeren met behulp van moderne tools, AI-toepassingen en praktijktips.

Praktisch

Data en locatie

4 dinsdagvoormiddagen:

- 09/03/2027
- 16/03/2027
- 23/03/2027
- 13/04/2027

De lessen gaan door bij KU Leuven, campus Kortrijk Kulak (Etienne Sabbelaan 53, 8500 Kortrijk), telkens van 9.30 tot 13 uur.

Inschrijven

Schrijf online in vóór 18/12/2026 en geniet van een early bird korting en betaal 882 euro.

Later is de deelnameprijs 980 euro.

Betalingsgegevens:

- Online bij je inschrijving. Je ontvangt geen factuur. Betalingsbewijs op eenvoudig verzoek
- Via overschrijving op rekeningnummer IBAN BE31 2850 2133 2955 van PUC - KU Leuven Continue, met vermelding 400/0030/21991+ naam deelnemer(s)' (Registreer je deelname zeker online, enkel betalen volstaat niet als inschrijving.).
- Wens je toch een factuur? Kies deze mogelijkheid bij je online inschrijving en betaal NA ontvangst van de factuur.

Deze opleiding wordt georganiseerd door PUC - KU Leuven Continue.

PUC - KU Leuven Continue

KU Leuven Kulak
E. Sabbelaan 53 bus 7643 - 8500 Kortrijk
+32 56 24 61 84 - puc@kuleuven.be
puc.kuleuven.be

Door mij in te schrijven, verklaar ik mij ermee akkoord dat de gegevens die ik verstrek gebruikt worden om mij te contacteren in de context van deze opleiding en voor alle nuttige opvolging ervan.