

"D-Sense is een echte aanrader als **customer experience-partner**.  
Dit omdat ze een extreem professionele houding aannemen,  
zeer punctueel zijn én vooral nakomen wat ze zelf vertellen."

\ Filip Goethals, Sales Manager TVH Forklift Parts



# Customer Experience Management

## Workshop voor zinvolle klantenervaringen

Wat is uitstraling? Hoe vormt een klantenervaring zich? Een klantenervaring is een som van verschillende factoren. De juiste combinatie levert gegarandeerd meer winst op. Toch is dit niet evident. Daarom organiseert D-Sense een workshop rond Customer Experience Management. In deze workshop leert u alles over de kritische factoren en hoe u ze afstemt op uw strategie.

### Doel

#### Na afloop van deze workshop...

- + Kunt u via strategische inzichten met een customer experience approach het verschil maken in uw markt
- + Weet u de kloof te identificeren tussen de gewenste experiences voor uw klanten en de realiteit
- + Leert u de belevenissen van uw klanten te beïnvloeden vanuit uw klantenmodel
- + Kunt u de link leggen tussen actieve mond-tot-mondreclame en de belevenissen die uw klanten met uw bedrijf ondervinden

# Customer Experience Management

## Scoor met zinvolle klantenervaringen

### Voor wie?

Voor managers die via klantgerichtheid meer omzet willen halen.

### Voorkennis?

Voor deze workshop is geen specifieke voorkennis vereist.

### Wat leert u?

- De betekenis van het managen van **customer experiences** voor uw onderneming
- Het formuleren van **de experiences** die klanten mogen hebben bij het aankopen van diensten en producten
- Het doen **ontstaan van experiences** die aansluiten bij uw core business
- De **rol van uw medewerkers** bij het beïnvloeden van positieve versus negatieve belevenissen en hoe u hen het best begeleidt
- Relaties leggen tussen **Customer Experience- & Customer Delight Management**
- Het opstellen van een **individueel actieplan** op basis van het voorgaande

---

### Wanneer?

Voor de beschikbare data, surf naar de workshop op [www.d-sense.com](http://www.d-sense.com).

### Investing

€ 290 / pers. (excl. 21% btw)  
Handboek is inbegrepen.

## Schrijf in

Deze workshop start om 9 u. en eindigt om 12.30 u. We sluiten af met een lichte lunch tot 13 u. Om het interactieve karakter van deze sessie te kunnen verzekeren, beperken we het aantal deelnemers tot 15.

Surf naar [www.d-sense.com](http://www.d-sense.com) of bel ons op **+32 16 29 61 41** om in te schrijven.

Stationsstraat 216 C \ BE-3110 Rotselaar \ Belgium  
T +32 16 29 61 41 \ F +32 16 29 61 43  
[www.d-sense.com](http://www.d-sense.com) \ [info@d-sense.com](mailto:info@d-sense.com)