



Succesvolle innovatie: hoe nu verder? **Customer Centricity** een praktische interactieve masterclass

De masterclass wordt gegeven door mensen uit de praktijk en is doorspekt van praktijkvoorbeelden en toepasbare tips.

Door de relatie- en beleveniseconomie en nieuwe technologieën veranderen verwachtingen en ervaringen van klanten ten aanzien van mediaorganisaties, -merken en -producten. Daarom is het essentieel om proactief de klantervaring vertrekpunt te maken voor producten, diensten, primair proces en fulfillment, zodanig dat er meerwaarde ontstaat voor de business – zowel in grote en kleine uitgeefmediabedrijven en tijdens elke fase in de life cycle van ons aanbod. Hoe doe je dat tijdens de heersende waan van de dag?

Deze materclass verbindt inzicht in de belevenis-economie met handvatten om de transitie op gang te brengen naar een werkelijke Customer Centric organisatie als basis voor succesvolle innovatie.

Je wordt uitgedaagd om onderweg te gaan naar een Customer Centric benadering van je productmanagement, primaire uitgeefprocessen, marketing, sales en distributie door de principes van Design Thinking toe te passen.

RESULTAAT

Na het volgen van deze praktische masterclass weet je:

- wat de principes zijn van Customer Centricity en DesignThinking
- wat de impact is voor de meerwaarde van je business
- (via een scan) hoe je kunt beginnen met Customer Driven innovatie
- hoe je richting geeft en focus houdt in agile innovatie.

PRAKTISCH

Voor wie?

Iedereen die verantwoordelijk is voor innovatie en verdienmodellen in uitgeefmediabedrijven: uitgevers, product owners, content(marketing)managers, redacteuren, marketeers en salesmanagers, ict'ers, ontwerpers, klantenservice managers.

Wanneer?

donderdagmiddag 19 september 2019, 13.30 – 17.00 uur

Waar?

de Mediafederatie, Hogehilweg 6, 1101 CC Amsterdam

Kosten? *

Gratis voor MVW-leden*; leden van GAU, GEU, MMA en NDP Nieuwsmedia betalen € 175,-*; niet-leden betalen € 350*. Prijzen zijn excl. btw en incl. afsluitende borrel.

Let op!

Kosteloos afmelden is alleen mogelijk tot 5 werkdagen vóór aanvang van de bijeenkomst. Bij afmeldingen die deze termijn overschrijden of in geval van no show, zijn wij genoodzaakt het gehele bedrag in rekening te brengen, **dit geldt óók voor alle leden van MVW**. Je kunt altijd een vervanger aanmelden.

Meld je direct aan

Sprekers



[Edwin de Kuiper](#), designer en media-innovatieconsultant. Edwin analyseert sinds 1992 waarom in veel uitgeefmediabedrijven innovatie zo weerbarstig is. Op basis van zijn uitgebreide hands on kennis van uitgeefmedia presenteert hij vandaag zijn visie hoe uitgeefmediabedrijven innovatiewinst kunnen halen door de transitie naar Customer Centricity, waarbij media, content en processen ten dienste zijn aan de gebruiker. Eerder ondersteunde hij onder andere Wolters Kluwer, ThiemeMeulenhoff en NDC-VBK met digitale transformaties en Customer Centricity.



[Martijn Arts](#), strategy director bij Total Design, is al sinds 1994 bezig met Customer Centricity. Hij deed onderzoek naar Customer Participation in high-tech innovation bij o.a. Boeing, Apple, Microsoft, Xerox, HP en ook IDEO. Als partner en strategisch directeur bij Total Design helpt Martijn bijvoorbeeld de Persgroep, Radboud Universiteit en Digidentity met (digitale) transformatie, business design en branding.

PROGRAMMA

13.30 Registratie en ontvangst

14:00 Opening

[Nineke van Dalen](#), middagvoorzitter/directeur van de Mediafederatie Academy

14.10 Customer Centricity: een inleiding

In dit eerste deel worden de principes van Customer Centricity geïntroduceerd en ontdekken we dat de klant centraal stellen niet hetzelfde is als klantgericht innoveren. Aan de hand van voorbeelden gaan we inzien dat veel praktijkoplossingen niet erg goed werken als we ze beoordelen vanuit de Customer Centricity principes en zien we welke rol Design Thinking speelt bij de toepassing van Customer Centricity.

14.50 Customer Centric Design

In dit tweede deel wordt ingegaan op de impact van Customer Centricity aan de hand van enkele bijzondere voorbeelden in de algemene uitgeverij en bij een nieuwsuitgever. Hier gaat het over de toepassing van Customer Centric Design bij het richting geven aan Customer Centricity zodat dit bijdraagt aan continuïteit, groei of marge.

15.30 Pauze

15.50 Customer Centric Publishing

In dit deel gaan we kijken naar customer centricity in de eigen praktijk. Waar sta je als uitgever, welke onderwerpen wil je nu oppakken? Onder leiding van de sprekers ga je aan de slag in werksessies zodat je ook daadwerkelijk iets gaat veranderen, verbeteren voor jouw bedrijf.

16.45 Napraten met een hapje en een drankje

Informatie

Voor meer inhoudelijke informatie neem je contact op met [Judith Sloothaak](#), telefoon 020-430 91 65.

Inschrijfformulier

*Betalings- en annuleringsvoorwaarden

Na deelname ontvang je van ons een factuur. Het is altijd mogelijk om een collega in jouw plaats te laten deelnemen indien je ons hierover tijdig informeert. Bij afmelding 0 t/m 5 werkdagen voor de bijeenkomst wordt 100% in rekening gebracht. Voor MVW-leden vervalt bij afmelding binnen 5 werkdagen de korting van € 175,-. Dit bedrag wordt dan alsnog in rekening gebracht.