

Start op 9 mei 2023

# CX LEADERSHIP MASTERMINDS

---

*Een intensief online trainingsprogramma  
van 6 maanden voor de  
CX-leiders van nu*



Nienke Bloem



# CX Leadership Masterminds

**Een organisatie vraagt veel van je. Dat vraagt van jou vooral om meer leiderschap, om meer focus op Customer Experience Management. Maar hoe doe je dat dan?**

- Hoe laat je je successen zien?
- Hoe groei je als CX-leider?
- Hoe focus je op transformatie, maar ook op ROI?
- Hoe neem je je collega's erin mee?
- Hoe breng je Customer Experience Management in de praktijk?
- Welke keuzes op CX-vlak kun je nú het beste maken?
- Hoe ga je van denken naar doen?

In de waan van de dag, is het soms lastig focussen op wat je eigenlijk zou moeten doen: focus op Customer Experience Management. Zonder focus op Customer Experience Management zal een organisatie hierin nooit excelleren. Maar iedereen wil iets van je en voor je het weet houd je je voornamelijk bezig met randzaken. Zo raak je steeds verder van je eigen doelen af.

Hoe bereik jij als CX-leider binnen de overheid – ongeacht de omstandigheden – het beste resultaat? *Door zelf voor jouw CX-transformatie te zorgen.*

## **Focus op Customer Experience Management**

Een organisatie vraagt veel van je. Van jou vraagt dat vooral meer leiderschap en focus op CX Management. Maar hoe doe je dat? De CX Leadership Masterminds gaat je daarbij helpen; een intensief 6-maandsprogramma, speciaal voor de CX-managers van nu.

## **CX Leadership Masterminds**

Nienke Bloem leert jou en een exclusieve groep vakgenoten hoe je je CX-leiderschap nog beter kunt pakken en uitbouwen. En hoe je het vakgebied Customer Experience Management het beste inzet in jouw organisatie. Daarbij gaan we van theorie naar praktijk.

Ga voor de volgende stap in je CX-leiderschap en -expertise. En laat de beste je daarbij helpen!



# Wat komt er aan bod?

## 1. Leiderschap - *jij als leider*

### Stevige leider

Welke skills moet jij verder uitbouwen om een echt stevige CX-leider te worden? Dat ontdek je en je gaat er direct mee aan de slag.

### Meer plezier

Als je weet waaraan je precies moet werken en je ziet dat je die stappen kunt zetten, ervaar je (weer) echt plezier in je rol als CX-leider!

### Claim je positie

Hoe lopen de hazen binnen jouw organisatie? Wie heb je nodig? Je leert hoe je je positie als CX-leider daadwerkelijk claimt.

### Trots op jezelf

Zie je alle stappen die je zet? Heb je in de gaten wat jouw bijdrage oplevert voor de organisatie? Tel je successen en wees er trots op.

## 2. CX Management - *CX voor jouw organisatie*

### Doelgericht

Wanneer is CX geslaagd? Dat weet je als je CX-doelen hebt, gerelateerd aan die van je organisatie. Zo kun je je successen meetbaar maken!

### Deel je resultaat

Hoe zorg je ervoor dat de rest van de organisatie het belang van CX ook ziet? Ik laat je zien hoe je je CX-resultaten inzichtelijk maakt en deelt.

### Resultaatgericht

Je werkt concreet een aantal CX-scenario's uit en gaat ermee aan de slag. Geen afleiding meer: je past de CX-theorie toe in de praktijk.

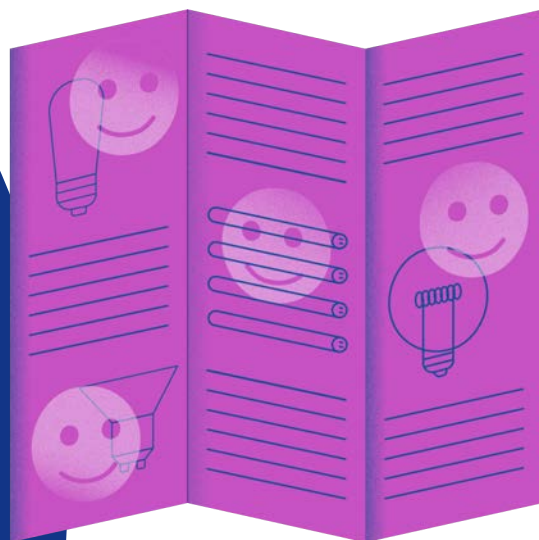
### Frame jouw verhaal

Een solide CX-strategie en -story enthousiasmeert! We verbeteren 'm zo, dat hij écht resoneert. Zo neem jij iedereen gemakkelijk mee.

***“De zorgvuldige selectie van een klein aantal deelnemers met hetzelfde expertiseniveau zorgt voor goede discussies, nieuwe inzichten en challenges... en voor mij persoonlijk dus ook groei.”***

**Bram Drewes**

Director Customer Experience Management bij Vattenfall  
en winnaar van de Best International CX Team B2C Award





## Hoe ziet de CX Leadership Masterminds eruit?

### Exclusieve groep

We ontmoeten elkaar tijdens zeven online groepsessies. Daarnaast krijg je twee extra online 1-op-1-sessies CX Mentoring van Nienke Bloem.

### Voor wie?

Voor iedereen die een zelfstandige rol als CX-professional heeft én in die rol in dienst is bij een bedrijf of organisatie. Of je hebt iets minder jaren ervaring, maar wel onze CX Masterclass gevolgd.

### Jouw investering

Allereerst ben je enthousiast en heb je de drive om de beste te worden in je vak. Normaal gesproken bedraagt je investering € 4.750, maar wanneer je je vóór 1 april a.s. aanmeldt, betaal je slechts € 3.900. Deze bedragen zijn exclusief 21% btw.

### Data

De volgende editie van de CX Leadership Masterminds start 9 mei 2023. Het overzicht van de online trainingsdata:

- 9 mei
- 6 juni
- 4 juli
- 5 september
- 26 september
- 31 oktober
- 28 november – de finale!

### Van denken naar doen

Je hebt ideeën en theoretische kennis genoeg. Maar wat ga je nu daadwerkelijk doen? Welke methodieken pas je toe? Nienke daagt je uit om te experimenteren en uit je comfortzone te komen. Je hebt meer in je dan je tot nu toe laat zien. Wedden?

### Leer van je CX-vakgenoten

We houden elkaar accountable en dagen elkaar uit om stappen te nemen. We maken helder waaraan je moet werken om jouw CX-leiderschap te pakken. Je krijgt voorbereidingsopdrachten en doorlopend flinke doses inspiratie en energie. Reken maar dat je niet alleen van Nienke, maar ook van je CX-peers veel gaat leren!

Tijden van alle sessies zijn van 14:00 tot 16:30 uur. Je kunt deze online sessies dus overal volgen, zolang je maar over internet beschikt.



**“Het belangrijkste resultaat van de CX Leadership Masterminds is je CX Story. Ik heb zoveel CX-leiders gezien die alleen een powerpoint hebben om anderen in hun verhaal te betrekken. Zonder goede verhaallijn, zonder een goede CX Strategie en geen duidelijke call-to-action. In de Masterminds zetten we samen een goede CX story in elkaar en ga je oefenen. Eng? JA. Levert het veel op? Zeker! Ik beloof je dat ik je zal helpen je leiderschap te boosten en de beste CX-leider in jou naar boven te halen die je maar kunt zijn.”**

Nienke Bloem

## DEELNEMEN?

Wil je deelnemen aan de CX Leadership Masterminds die op 9 mei a.s. start? Stuur dan een e-mail naar Nienke Bloem. Je ontvangt binnen twee werkdagen een uitnodiging voor een online intakegesprek. Bel of mail haar gerust wanneer je vragen hebt.

[Book your online intake](#)

✉ [nienke@nienkebloem.nl](mailto:nienke@nienkebloem.nl)

☎ 06 - 2221 6210

**"Je leert om niet een CX Manager te zijn, maar een CX Leader. Je krijgt je rol scherp, je krijgt inzichten mee doordat je uitdagingen deelt. Je krijgt uitdagingen mee van Nienke, maar ook van je mededeelnemers. Je ziet ook hoe zij met hun CX-uitdagingen omgaan. Dat geeft ook weer heel veel inspiratie. Zo heeft Nienke mij bijvoorbeeld meegegeven welke vragen ik kan stellen aan mijn stakeholders, om ervoor te zorgen dat zij in hun dagelijkse praktijk denken, doen en beslissen vanuit klantperspectief. Daarmee heb ik ze echt in beweging kunnen zetten. Dus ik raad je aan om mee te doen en ik wens je heel veel plezier en succes!"**

Judy Wisselaar

Customer Experience Manager bij Interpolis