

Start op 13 mei 2025

CX LEADERSHIP MASTERMINDS

*Een intensief, strategisch CX Leiderschaps-
programma van 8 maanden
voor de CX-leider van nu*



Nienke Bloem



CX Leadership Masterminds

Jouw organisatie vraagt veel van je. Dat vraagt vooral om steviger en strategischer CX leiderschap. Om echt resultaat te boeken EN te laten zien. Maar hoe doe je dat?

- Hoe laat je je successen zien?
- Hoe groei je naar een echte CX-autoriteit?
- Hoe geef je leiding aan de klantgerichte transformatie?
- Hoe laat je anderen begrijpen en voelen dat klantgerichtheid nu belangrijk is?
- Hoe beïnvloed je vanuit een strategisch perspectief?
- Welke methodes gebruik je om leiders en collega's mee te nemen?
- Welke keuzes op CX-vlak kun je nú het beste maken?
- Hoe ga je van CX denken naar doen en boek je resultaat?

In de waan van de dag, is het soms lastig focussen op wat je eigenlijk zou moeten doen: focus op Customer Experience Management vanuit jouw rol als CX-expert. Maar in de waan van de dag, wil iedereen 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 en verlies je positie.

Hoe bereik jij als CX-leider - ongeacht of je in een commerciële of niet-commerciële organisatie werkt - het beste resultaat? *Door aan jouw CX-transformatie te werken.*

Focus op Customer Experience Management EN CX leiderschap

Er is zoveel te verbeteren qua klantbeleving. Waar begin je, als het gaat om de zes assen van het CX Framework? Waar leg je focus in het hier en nu en waar in de toekomst? Dit vraagt om strategisch CX-leiderschap, visie en engagement van collega's in de organisatie. Dat is precies waar de CX Leadership Masterminds voor is. To Spice Up Your CX Leadership! Een intensief 8-maanden leiderschapsprogramma, speciaal voor de CX-manager en professional van nu.

CX Leadership Masterminds

Nienke Bloem leert jou en een exclusieve groep vakgenoten hoe je jouw CX-leiderschapspositie beter kunt pakken en uitbouwen. Om vanuit kracht aan te schuiven aan de strategische tafel, een heldere visie te verwoorden en met een CX Transformation map voor de komende drie jaar koers uit te zetten. Vanuit jouw autoriteit en met invloed daadwerkelijk CX-resultaat boeken. Klinkt geweldig toch?

We gaan van theorie naar de praktijk. Zet de volgende stap in je CX-leiderschap en -expertise. En laat de beste je daarbij helpen!

De 3 bouwblokken van het programma:

1. Zeven CX-leiderschap sessies - met de groep

Tijdens zeven intensieve sessies (vijf online, een live dag en halve live dag Grande Finale) verdiep je je in de essentiële elementen van strategisch CX-leiderschap. Voor elke sessie krijg je een huiswerkopdracht.

CX Story inclusief strategie:

Je creëert en presenteert een krachtige CX-story. Hiermee geef je duidelijkheid aan het waarom en hoe van de klantgerichte transformatie en zet je mensen in jouw organisatie aan tot actie: het CX Ripple Effect.

Invloed en impact:

Je leert hoe je diverse beïnvloedingsstijlen toepast voor draagvlak op alle niveaus van de organisatie. Met een strategische focus op senior leiderschap. Hierbij gebruiken we Harvard Business School modellen.

Betrokkenheid van stakeholders:

Je ontwikkelt strategische stakeholdermaps waarin je belangrijke stakeholders identificeert. Je komt tot slimme strategieën voor echte engagement en het behalen van je doelen.

Transformation map:

Je bouwt een CX Transformation map voor de komende drie jaar. Waarin je CX-initiatieven prioriteert, resultaten afstemt en duidelijke routes naar succes uitzet. Dit garandeert focus en meetbaar resultaat.

2. Accountability partners - tussen de sessies werken in duo's

Gedurende het programma word je gekoppeld aan een accountability partner. Voor continuïteit qua actie en reflectie. Door inzichten en uitdagingen te delen, bevorderen deze partnerschappen een dieper leerproces en stimuleren ze de praktische toepassing van de leiderschapsvaardigheden die tijdens de sessies zijn ontwikkeld.

3. Exclusieve CX Leadership Mentoring - tussen de sessies

Je krijgt drie gepersonaliseerde 1:1 CX Leadership Mentoring sessies, afgestemd op jouw eigen specifieke doelen en uitdagingen. Deze sessies bieden je de gelegenheid om dieper in te gaan op persoonlijke leiderschapontwikkeling en CX-strategieën, zodat je echt meer resultaat behaalt. En ja, je gaat uit je comfortzone.

"De CX Leadership Masterminds waren voor mij een gamechanger. Ik heb niet alleen strategische inzichten en handige tools gekregen, maar ook mijn zelfvertrouwen als CX-leider versterkt. Daardoor kan ik nu makkelijker meer impact maken."

De combinatie van relevante inhoud, praktische toepasbaarheid en een waardevol netwerk maakte dit programma uniek. Het hielp me niet alleen groeien als professional, maar ook als persoon. Dit is geen standaard opleiding maar een leer ervaring die je vooruit duwt. Een must voor elke CX-professional die echt verschil wil maken."

Martijn van den Berg CCXP
Lead Customer Experience Management
Pensioenfonds PGB





Outline sessies 2025

Sessie 1: Kickoff – 13 mei 2025 - online

We starten met de kickoff, waar je jouw mede CX Leadership Masterminds leert kennen en direct de diepte ingaat. Je hebt jouw profiel verkend en jouw doelen bepaald. Tijdens deze eerste sessie gaat het om het verkennen van jouw uitdagingen en hoe je alvast kunt gaan experimenteren met beïnvloeding.

Sessie 2: De strategische CX Story – 3 juni 2025 - online

Deze sessie draait om jouw CX verandernarratief. Je leert de theorie achter een sterke CX Story en krijgt de bouwstenen om jouw eigen verhaal te ontwikkelen. Tijdens deze sessie leer je het Waarom, Hoe en Wat van strategie en gaat aan de slag met een eerste draft. Tijdens de sessies die komen, presenteert elke deelnemer zijn/ haar CX Story binnen de groep.

Sessie 3: What makes you a CX Authority? – 1 juli 2025 - hele dag live bij KarelV in Utrecht

Wat maakt jou een autoriteit op het gebied van CX, zowel binnen als buiten je organisatie? Je doet een grondige zelfanalyse: waar sta je nu, welke impact wil je en hoe versterk je jouw autoriteit? Het doel is om meer waarde toe te voegen en met meer zelfvertrouwen als CX-leider te opereren.

Sessie 4: Strategic Influence – 2 september 2025 - online

Om je doelen te realiseren, heb je de juiste mensen nodig. In deze sessie bepaal je wie jouw belangrijkste stakeholders zijn en verken je verschillende strategieën via Harvard Business School modellen om hun betrokkenheid en steun te vergroten. Je leert hoe je je invloed, zowel individueel als groepsgewijs, op een strategische manier kunt vergroten en zo daadwerkelijk impact maakt.

Sessie 5: Strategy Execution – 7 oktober 2025 - online

Hoe zet je de stap van strategie naar daadwerkelijke impact? In deze sessie werk je aan een driejaren transformatieplan, een krachtig visueel model om jouw CX-initiatieven succesvol uit te rollen. Je leert hoe je een duidelijke koers uitzet, gelaagdheid aanbrengt en écht leiderschap toont in de uitvoering van je strategie.

Sessie 6: Focus – 11 november 2025 - online

Hoe zorg je ervoor dat je gefocust blijft op wat écht belangrijk is? Customer experience management kan hectisch zijn, met veel afleiding door dagelijkse operationele taken. In deze sessie leer je hoe je prioriteiten stelt en structureel focus houdt op de zaken die het verschil maken.

Sessie 7: The Grand Finale 9 december 2025

De laatste sessie brengt alles samen. We reflecteren op jouw leerproces en zorgen ervoor dat je helemaal klaar bent voor 2026, omdat je jouw CX-leiderschap naar een hoger niveau hebt getild. Je hebt jouw rugzak vol nieuwe methodes, modellen en experimenten. Met een helder plan, zelfvertrouwen en een sterk netwerk ga je de toekomst vol energie tegemoet!

Extra! Voor de early birds is er op 8 april een Warm Up sessie.

Spice up your CX Leadership



Wat levert dit leertraject op?

1. CX Leadership - *jij als leider*

Stevigere leiderspositie

Welke skills moet jij verder uitbouwen om een echt stevige CX-leider te worden? Je groeit met meer zelfvertrouwen richting CX-autoriteit.

Meer plezier en tijd

Als je weet waaraan je moet werken en je ziet dat je stappen zet, ervaar je (weer) echt plezier in je rol als CX-leider. En door te focussen doe je meer in minder tijd!

Strategisch beïnvloeden

Hoe lopen de hazen binnen jouw organisatie? Wie heb je nodig qua leiders? Je leert strategischer beïnvloeden en krijgt mensen in actie.

Erken je impact

Ben je je bewust van de strategische stappen die je zet? Zie je hoe jouw bijdrage de organisatie vooruithelpt? Evalueer je successen en erken de waarde die je creëert. Wees trots!

2. CX Management - *CX voor jouw organisatie*

CX Resultaat

Wanneer is CX geslaagd? Dat weet je als je CX-doelen hebt, gerelateerd aan die van je organisatie. Met zowel indirecte als directe klantimpact. Jij maakt jouw CX meetbaar!

Engagement

Hoe zorg je ervoor dat iedereen het belang van CX ziet? Nienke laat je zien hoe je CX zichtbaar maakt en mensen betreft, van strategie tot operatie. Zo ziet iedereen het belang van CX en gaat DOEN.

CX Strategie en Story

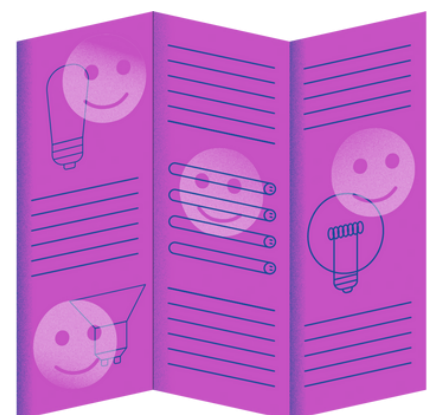
Je maakt jouw CX verandernarratief met de CX Story Blueprint. Dit geeft richting en duidelijkheid, enthousiasmeert en zorgt dat mensen in actie komen. Hiervoor heb je dus GEEN consultants meer nodig!

Transformation Map

Je ontwikkelt een CX roadmap voor de komende drie jaar. Hierin verwerk je gelaagdheid en brengt focus aan. Hiermee geef je duidelijkheid en richting en bent helemaal klaar richting 2028.

“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 voor groei.”

Bram Drewes CCXP
CEO DELTA Energie
winnaar International CX Award Best B2C Team Vattenfall





Belangrijke informatie

Voor wie?

Allereerst ben je enthousiast en heb je de drive om de beste te worden in je vak. Dit leertraject is voor iedereen die een zelfstandige rol als CX-professional heeft én in dienst is bij een bedrijf of organisatie. Je hebt kennis van CX Management en hebt bijvoorbeeld de CX Masterclass gevolgd. En wilt nu een volgende stap in je leiderschap zetten. Dit traject is niet voor iedereen, vandaar dat er een intake gesprek is. Om te zien of je van het juiste niveau bent en of het echt aan je opleidingswens voldoet.

Jouw investering

Jouw investering voor deze CX Leadership Masterminds bedraagt allereerst een gezonde hoeveelheid enthousiasme. In euro's bedraagt je investering € 4.800. Voor deelnemers via Springest geldt het tarief van € 5.560. De genoemde bedragen zijn exclusief 21% btw. We kunnen altijd facturatie opties bespreken, zoals 60% in 2025 en 40% in 2026.


Makkelijk overzicht van de data

De 2025 editie van de CX Leadership Masterminds start 13 mei. Het overzicht van de trainingsdata:

- Sessie 1 - 13 mei - online van 14:00 tot 16:30
- Sessie 2 - 3 juni - online van 14:00 tot 16:30
- Sessie 3 – 1 juli - LIVE van 9:00 tot 17:00
- Sessie 4 - 2 september - online van 14:00 tot 16:30
- Sessie 5 - 7 oktober - online van 14:00 tot 16:30
- Sessie 6 - 11 november - online van 14:00 tot 16:30
- Sessie 7 – 9 december - LIVE Grande Finale van 12:00 tot 17:00

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

Van denken naar doen

Je hebt ideeën en theoretische kennis genoeg. Maar wat ga je nu daadwerkelijk doen en hoe neem je een meer strategische positie in? Welke methodieken pas je toe? Hoe lever je resultaat? Nienke daagt je uit om te experimenteren en uit je comfortzone te komen. Spice up your leadership! 

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!



“ De belangrijkste deliverables van de CX Leadership Masterminds zijn de Transformation Map en 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 CCXP



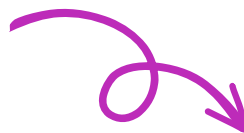
DEELNEMEN?

Wil je deelnemen aan de CX Leadership Masterminds die op 13 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.

✉ nienke@nienkebloem.nl

☎ 06 - 2221 6210

Mail Nienke voor je online intake



"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*



Over Nienke Bloem

Nienke Bloem MBA CCXP – Dé expert in CX-leiderschapontwikkeling

Making CX Work. Dat is de missie van Nienke Bloem. Sinds 2012 begeleidt zij CX-leiders uit commerciële en overheidsorganisaties, zowel in B2B als B2C, bij hun klantgerichte transformatie. Als erkend CX-educator en strategisch mentor weet ze als geen ander hoe je klantbeleving structureel verankert én er een succes van maakt.

De CX Leadership Masterminds, het leertraject dat Nienke ontwikkelde, is inmiddels voor het zesde jaar een vaste waarde voor CX-professionals die hun impact willen vergroten. In dit programma heeft zij de afgelopen jaren **tientallen CX-leiders** geholpen om hun strategische verhaal scherp te krijgen, hun invloed te vergroten en met vertrouwen de klantgerichte verandering binnen hun organisatie te leiden. Geen theorie zonder actie, maar een programma dat direct toepasbaar is in de praktijk.

Met ruim acht jaar ervaring als **Recognized Training Provider (RTP) van de CXPA** en als mede-auteur van De CX Travelguide, deelt Nienke haar kennis op een manier die inspireert en activeert.

Ze combineert haar expertise met een continue drive om zelf te blijven leren. Van opleidingen aan Disney Institute, het bezoeken van het CX Leaders Advance-programma in Denver tot een bedrijfsbezoek aan Zappos; ze wil leren van de beste. Ook behaalde ze twee Certificates of Specialization aan **Harvard Business School Online**: Business in Society en Leadership and Management. Deze kennis past ze direct toe in haar programma's, zodat CX-leiders niet alleen weten wát werkt, maar ook hoe ze het zelf kunnen toepassen.

Haar aanpak? **Strategisch, no-nonsense en altijd met energie.** CX mag serieus zijn, maar dat betekent niet dat het saai hoeft te zijn. Of je haar nu tegenkomt op een podium, in een boardroom of tijdens de 2025 CX Leadership Masterminds – één ding is zeker: **She spices up your CX Leadership.**

Wil jij je CX-leiderschap versterken en de transformatie in jouw organisatie écht laten slagen? Neem [contact](#) op met Nienke om samen te verkennen of de CX Leadership Masterminds 2025 voor jou de beste keuze is.



Ok, nog twee Masterminds van 2024 aan het woord!

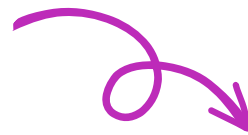
"De grootste meerwaarde van de CX Leadership Masterminds was voor mij het netwerk van ervaren CX-professionals uit verschillende sectoren. Het gaf me waardevolle inzichten en de kans om te benchmarken met anderen die met vergelijkbare uitdagingen bezig zijn. Wat dit programma sterk maakt, is de combinatie van strategische modellen, praktische toepassing en accountability. De live sessies waren bijzonder waardevol voor de onderlinge verbinding en verdieping. Het niveau van de groep was hoog en dat zorgde voor gesprekken die écht ergens over gingen. Een programma dat impact maakt en je uitdaagt om strategisch te groeien als CX-leider!"

Irene van Hoorn CCXP
Chapter Lead Customer Experience Marketing bij Eneco



Masterminds, wat zijn dat precies?

Goeie vraag. Een Mastermind is een denktank waarbij vakgenoten de koppen bij elkaar steken om er gezamenlijk wijzer uit te komen. De kracht van zo'n groep is dat je elkaar verder helpt: waar de een met een vraag stoeit, weet een ander het antwoord. Masterminds in deze context staat voor CX-professionals met genoeg kennis en ervaring die én hun vakgenoten iets kunnen leren, maar die vooral nóg beter willen worden in hun vak. Die de theorie in praktijk willen brengen en echt CX-leiderschap willen laten zien. Dat is ook best spannend, daarom help ik je daarbij, net als jouw fellow Masterminds.



"De CX Leadership Masterminds zijn een absolute aanrader voor CX-leiders. Het programma heeft me echt geholpen in mijn leiderschapsrol, met praktische tools en inzichten om CX intern op de kaart te zetten en dingen voor elkaar te krijgen. Wat deze Mastermind onderscheidt van andere CX-opleidingen, is dat het niet alleen om CX inhoud gaat, maar vooral om hoe je dingen gedaan krijgt. Zoals Nienke zelf zegt: het gaat om het spel spelen en een goede leider worden."

Wat ik bijzonder waardeer, is de focus op leiderschapsvaardigheden zoals autoriteit opbouwen, accountability en stakeholdermanagement. Dit zijn generieke leiderschapsonderdelen die in een CX-jasje worden gebracht, waardoor ze direct toepasbaar zijn in mijn werk. De frameworks en modellen zijn niet alleen logisch en effectief, maar ze maken het ook makkelijk om anderen mee te krijgen. Ik zou dit programma van harte aanbevelen aan andere CX-leiders. Elke keer leer je weer iets nieuws, en dat maakt het zo waardevol."

Edwin Koot
Manager Customer Experience en Analytics bij Allianz