

Stoppen met
de dingen die
niet kloppen.



Polle de Maagt voor



NATIONAAL
CX EVENT
2022

THE FUTURE OF CX IS HUMAN

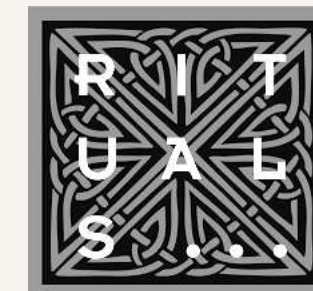
A man with dark hair, wearing a light blue button-down shirt and tan suspenders, is playing an acoustic guitar on a stage. He is looking slightly to his right. The background is dark with some blue light projections. A large white text overlay is on the right side of the image.

Hoi.
Ik ben Polle.

Ik probeer bedrijven te
veranderen om meer te *doen*
en minder te **blah** **blah**

blah

blat





POLLE DE MAAGT VOOR NATIONAAL CX EVENT 2022



Ik wil het vandaag graag met
jullie hebben over de staat
van customer experience.

(Als dat mag van jullie)

We zijn allemaal met
schrammen en eelt op
onze ziel uit de afgelopen
periode gekomen.

We zijn allemaal met
schrammen en eelt op
onze ziel uit de afgelopen
periode gekomen. *Ik ook.*

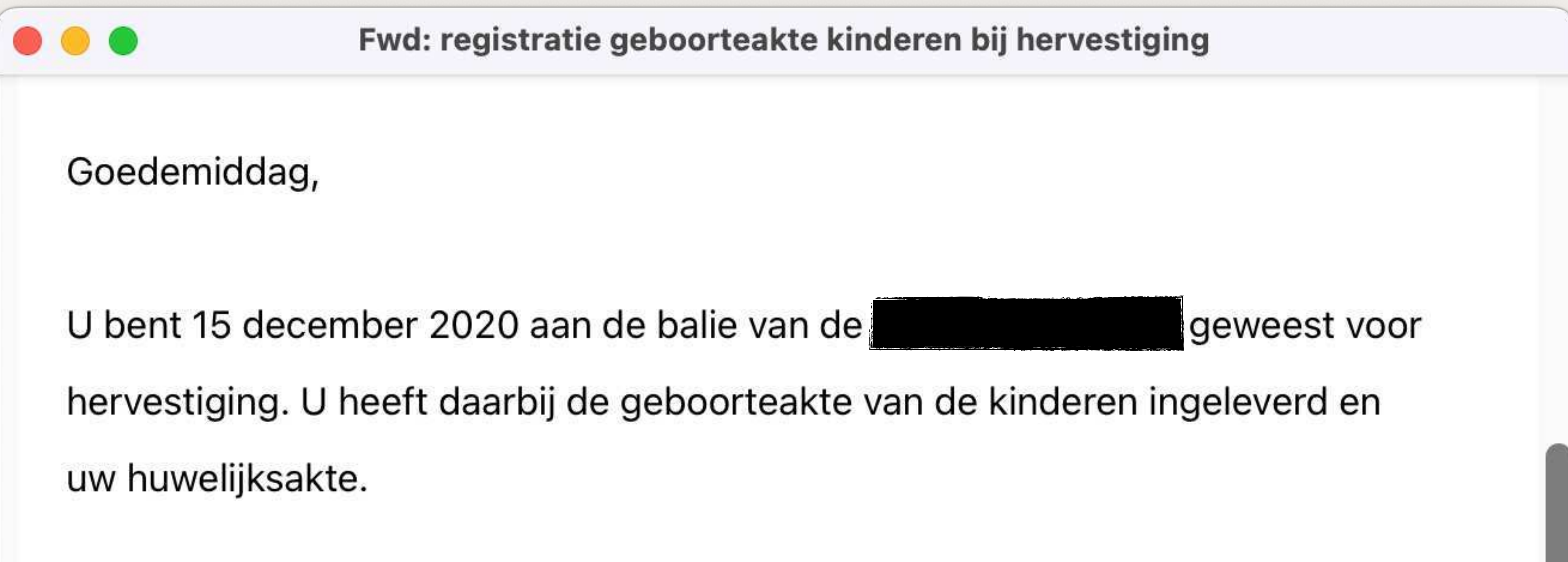
Goudmijn voor customer experience cases.



We hebben er nogal een
bende van gemaakt.

EEN NIET NADER TE NOEMEN GEMEENTE

Remigratie na een scheiding.



EEN NIET NADER TE NOEMEN GEMEENTE

Fwd: registratie geboorteakte kinderen bij hervestiging

Goedemiddag,

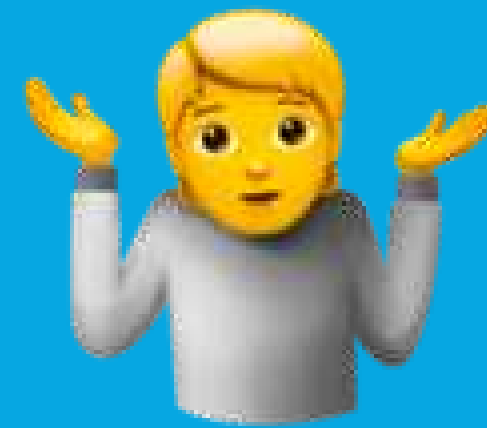
U bent 15 december 2020 aan de balie van de [REDACTED] geweest voor hervestiging. U heeft daarbij de geboorteakte van de kinderen ingeleverd en uw huwelijksakte.

Voor wat betreft de geboorteakte van de kinderen hebben wij een extra verklaring nodig voordat we de akte kunnen registreren, namelijk een verklaring van in leven zijn. Deze verklaring kunt u aanvragen in de woongemeente van de kinderen. Het is ook mogelijk met de kinderen op afspraak naar de balie te komen. U dient daarvoor een afspraak te maken via [REDACTED] of onze website [REDACTED]. U kiest dan voor inleveren documenten.

Indien u van deze optie gebruik maakt ook graag de legitimatiebewijzen van de kinderen meebrengen.

Indien u naar aanleiding van deze mail vragen heeft hoor ik het graag.

Minder *nadenken*,
meer *navoelen*.



Waarom?

Waarom, lieve Polle, trek je je dit zo aan?



Ongeveer 7 jaar
geleden lag ik op
Intensive Care met
een gescheurde nier.



1 Meer mooie momentjes maken.



Kumano Kodo, Japan



Faroer Eilanden



Kilimanjaro, Tanzania

Meer mooie
momentjes
maken.



Jordan Trail, Jordanie



Arctic Circle Trail, Groenland



Laugavegur, IJsland



Camino Santiago, Spanje

2
Substantieel
minder ...



A close-up photograph of a bar counter. In the foreground, a tall glass of orange juice with a slice of orange and a sprig of mint is prominent. To its right is a coupe glass filled with a dark liquid and a thick head of foam. Further back, a hand is visible holding a small glass. The background shows a well-stocked bar with various bottles and glasses. The lighting is warm and focused on the drinks.

EEN COCKTAIL BAR IN ANTWERPEN

Antwerpen, *januari 2022.*



★★ THE JANE, ANTWERPEN

Trésor Vets



★★ THE JANE, ANTWERPEN

‘Did-you-know’-list

360°
blik op de klant



38°

blik op de klant



38

Een warm bad.



KLM ROYAL DUTCH AIRLINES, ERGENS BOVEN EUROPA

Goede morgen, meneer De Maagt



HOF VAN SAKSEN, NOOITGEDACHT

De 3-koekjes-regel van Roland

Ok, de toekomst van CX is
human dus, daar zijn we
het dan over eens.

Polle, bedankt, tot ziens!

Nou ...



We bevinden ons misschien
wel in een van de meest
uitdagende periodes in de
recente geschiedenis.

“Robots gaan je
baan overnemen”



“Robots gaan je baan overnemen”

Ja. Ik hoop het.

Rapporten maken

Presentaties maken

Dingen uitrekenen/doorrekenen

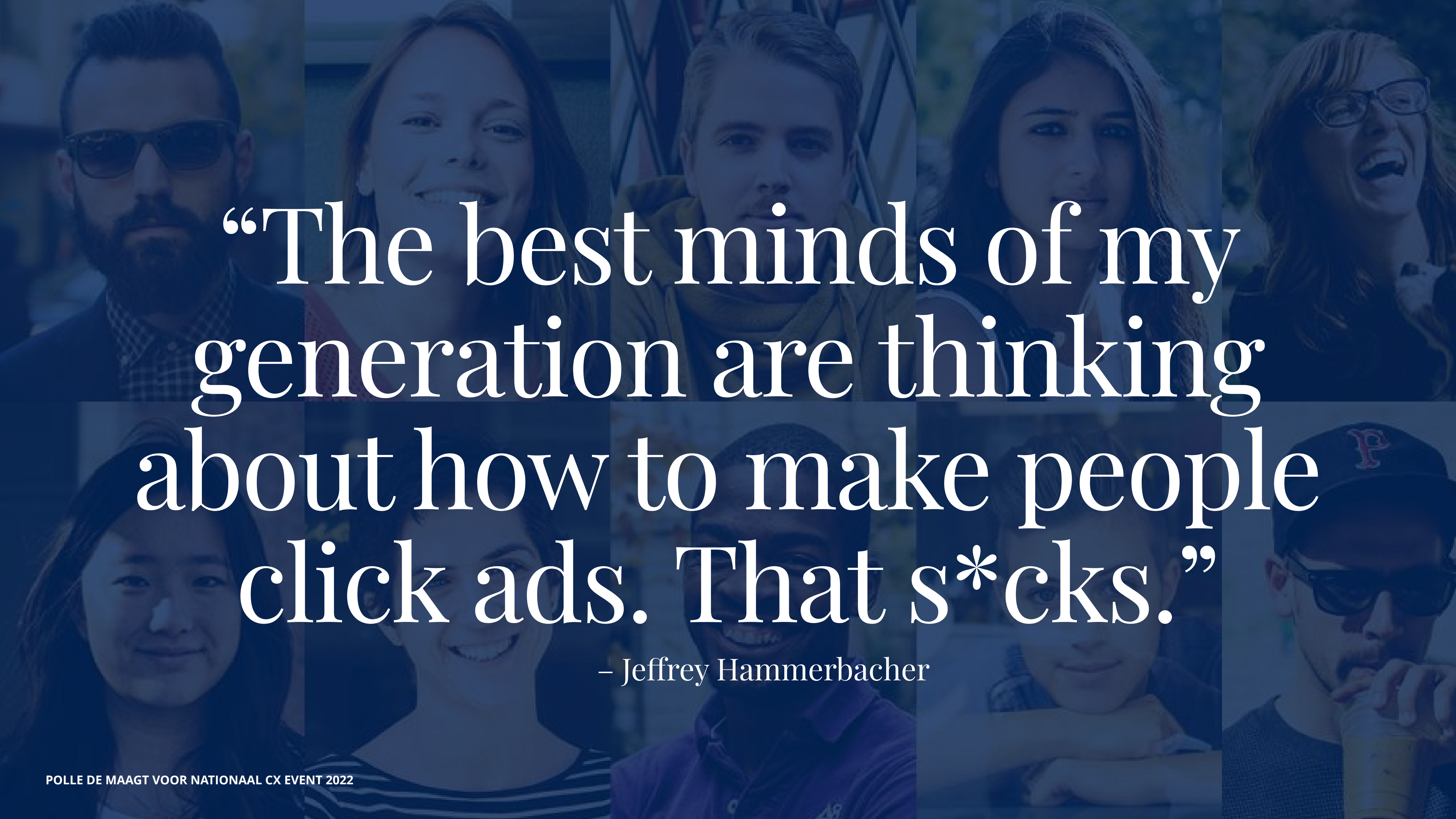
Reizen boeken

Dingen opzoeken

Controleren

Vertalen

...



“The best minds of my generation are thinking about how to make people click ads. That s*cks.”

– Jeffrey Hammerbacher

An aerial photograph of a small, heart-shaped tropical island with a dense green forest, surrounded by clear turquoise water. A small boat is visible in the upper left corner, leaving a white wake.

ZAPPOS

6 maanden
betaald verlof als
je je eigen baan
overbodig maakt.

Time well-spent.
Time well-saved.

Time well-spent. *Meer mens.*
Time well-saved. *Meer machine.*

Meer
machine.



Meer
mens.





HOF VAN SAKSEN, NOOITGEDACHT

De 3-koekjes-regel van Roland



HOF VAN SAKSEN, NOOITGEDACHT

De AI-chefs van Roland

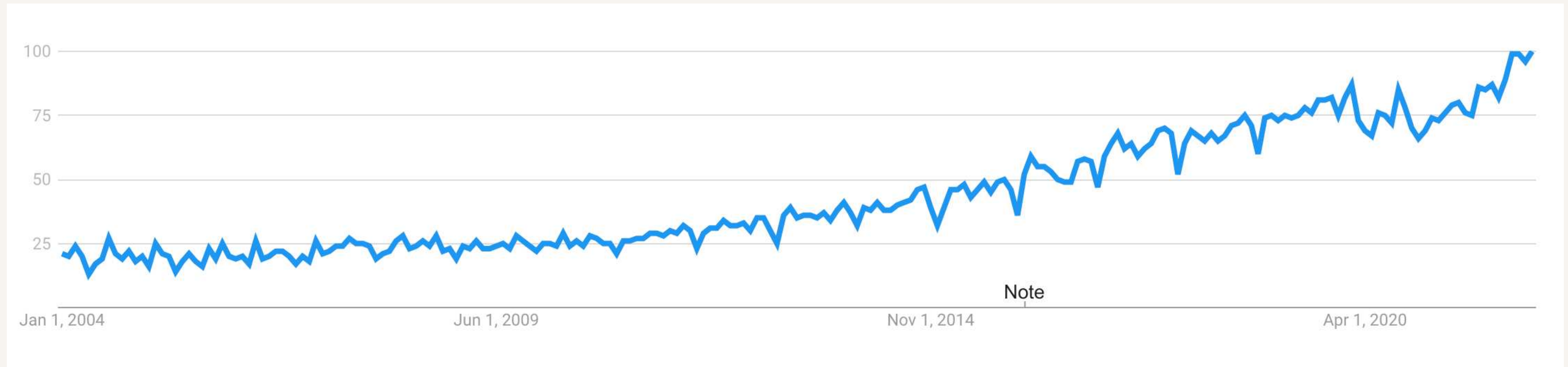
Onze design challenge:

Hoe kunnen we
onze nieuwe
technologische
super powers
gebruiken om
echte problemen
op te lossen.

How superpowers wisely?

Ok, Polle, super leuk, maar
als we het hier over eens
zijn, waarom gebeurt het
dan niet?

De interesse voor CX neemt toch toe?

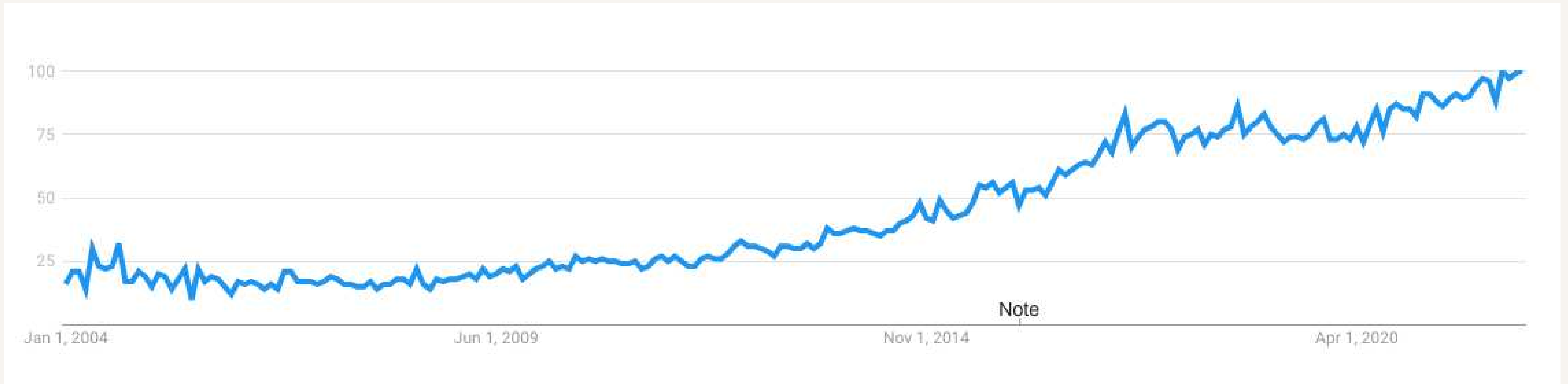


'Customer experience' ontwikkeling in Google trends. Januari 2004 tot Mei 2022.



1 Erkennen dat er
een probleem is.

We lullen wel, maar poetsen we ook?



'Customer first' ontwikkeling in Google trends. Januari 2004 tot Mei 2022.

*Consumer*washing of echt?

Het moet je als bedrijf
ergens ook maar *iets*
kunnen schelen wat
mensen denken en vinden.

“The best customer experience programs fail when the CEO doesn’t say good morning when he walks to his office.”



Office of Strategic Services

Washington, D. C.

17 January 1944

This Simple Sabotage Field Manual — Strategic Services (Provisional) — is published for the information and guidance of all concerned and will be used as the basic doctrine for Strategic Services training for this subject.

The contents of this Manual should be carefully controlled and should not be allowed to come into unauthorized hands.

The instructions may be placed in separate pamphlets or leaflets according to categories of operations but should be distributed with care and not broadly. They should be used as a basis of radio broadcasts only for local and special cases and as directed by the theater commander.

AR 380-5, pertaining to handling of secret documents, will be complied with in the handling of this Manual.



William J. Donovan

Director

SIMPLE SABOTAGE

1. INTRODUCTION

a. The purpose of this paper is to characterize simple sabotage, to outline its possible effects, and to present suggestions for inciting and executing it.

b. Sabotage varies from highly technical *coup de main* acts that require detailed planning and the use of specially trained operatives, to innumerable simple acts which the ordinary individual citizen-saboteur can perform. This paper is primarily concerned with the latter type. Simple sabotage does not require specially prepared tools or equipment; it is executed by an ordinary citizen who may or may not act individually and without the necessity for active connection with an organized group; and it is carried out in such a way as to involve a minimum danger of injury, detection, and reprisal.

c. Where destruction is involved, the weapons of the citizen-saboteur are salt, nails, candles, pebbles, thread, or any other materials he might normally be expected to possess as a householder or as a worker in his particular occupation. His arsenal is the kitchen shelf, the trash pile, his own usual kit of tools and supplies. The targets of his sabotage are usually objects to which he has normal and inconspicuous access in everyday life.

(11) *General Interference with Organizations and Production*

(a) Organizations and Conferences

(1) Insist on doing everything through "channels." Never permit short-cuts to be taken in order to expedite decisions.

(2) Make "speeches." Talk as frequently as possible and at great length. Illustrate your "points" by long anecdotes and accounts of personal experiences. Never hesitate to make a few appropriate "patriotic" comments.

(3) When possible, refer all matters to committees, for "further study and consideration." Attempt to make the committees as large as possible — never less than five.

(4) Bring up irrelevant issues as frequently as possible.

(5) Haggle over precise wordings of communications, minutes, resolutions.

(6) Refer back to matters decided upon at the last meeting and attempt to re-open the question of the advisability of that decision.

(7) Advocate "caution." Be "reasonable" and urge your fellow-confererees to be "reasonable" and avoid haste which might result in embarrassments or difficulties later on.

(8) Be worried about the propriety of any decision — raise the question of whether such action as is contemplated lies within the jurisdiction of the group or whether it might conflict with the policy of some higher echelon.

Evil *you.*

②
Dezelfde *juiste*
taal spreken.

③

Minder
nadenken,
meer
navoelen.



④

Stoppen
met de dingen
die niet kloppen.



5
Een pleidooi
voor geklooi.

Tot slot.

We hebben een gigantische uitdaging.
Succes zit in time well-spent en -saved.
Erkennen dat er een probleem is.
Dezelfde juiste taal spreken.
Minder nadenken, meer *navoelen*.
Stoppen met de dingen die niet kloppen.
Een pleidooi voor geklooi.



Doe alsjeblieft iets
in de komende
48 uur.