



# CX LEADERSHIP CIRCLE

BY IAN GOLDING & NECXT

LONDON  
18-20 MAART  
2024

## Verbeter uw leiderschapsvaardigheden op het gebied van Customer Experience.

Het CX Leadership Circle (CXLC) programma voor kennisuitwisseling is ontworpen om CX leiders in staat te stellen hun vaardigheden te verbeteren en hun organisaties te helpen om strategische doelen te bereiken.

De CXLC vindt plaats van **18 t/m 20 maart 2024** en biedt diepgaande kennis op het gebied van klantbeleving, tijdens hoogwaardige en persoonlijke workshops krijgt u de kans om te reflecteren op uw strategie en om de aanpak van CX binnen uw organisatie te verfijnen.

In gezelschap van een kleine 'cirkel' van vakgenoten van andere organisaties en met veel persoonlijke aandacht, streeft het CXLC-programma ernaar uw rol te versterken om zo een nog impactvollere CX-leider worden.

Het programma is samengesteld en wordt begeleid door Ian Golding en NECXT, het adviesbureau voor klantgerichtheid en al meer dan 10 jaar organisator van het Nationaal CX Event. Ian Golding is een wereldwijd gerespecteerd CX expert en pionier op het gebied van klantbeleving. Daarnaast is hij een veelgevraagd spreker en trainer.

## Waarom deelnemen?



### Leren, groeien en excelleren!

De CX Leadership Circle helpt CX-leiders om zich verder te ontwikkelen, doormiddel van kennisdeling en concrete tools die de leiderschapsstijl verder vormgeven en CX binnen de organisatie verbeteren. Op deze manier versterkt u uw leiderschap en creëert u meer impact in uw organisatie.

### Inhoud & richting

Tijdens het CX Leadership Circle bespreken we verschillende thema's met betrekking tot CX, met veel ruimte om zijpaden te verkennen en uw eigen onderwerpen te introduceren. We onderzoeken ook nieuwe ontwikkelingen, beste praktijken, publicaties en innovaties die ons nieuwe inzichten bieden en kunnen helpen vooruit te komen.

### Inhoudelijke aanvulling op basis van presentatie

Tijdens de CX Leadership Circle is er ruimte voor uw persoonlijke vragen met betrekking tot uw ontwikkeling op het gebied van CX. Daarnaast behandelen we in ieder geval de volgende onderwerpen:

#### Uitdagingen in CX-leiderschap

Leiderschap, uitmuntendheid en persoonlijk CX-leiderschap definiëren.

#### CX Mission & story

Versterk uw CX-missie en geef vorm aan uw CX-verhaal.

#### CX Organisatie & Bestuur

Daag uw CX-organisatie en -bestuur uit met ideale modellen en de benaderingen van anderen.

#### CX en partner-ecosysteem

Begrijp hoe u stakeholders kunt betrekken en motiveren bij uw CX-strategie.

#### CX Innovatie

Verbeter uw CX-innovatiemotor en leer van de beste benchmarks en inspirerende cases.

#### CX-verhaallijn

Bepaal de kernpunten van jouw CX-strategie en vertaal deze naar een sterk en motiverend verhaal dat medewerkers, leiders en andere stakeholders stimuleert om mee te doen.

#### Brede integratie van CX-leiderschap

Hoe u CX kunt integreren in uw algemene strategie en hoe anderen een geïntegreerde bedrijfsaanpak kunnen leveren.

#### 'Mijn CX-aanpak'

Wij dagen de specifieke kernpunten van uw CX-strategie uit en helpen u bij het formuleren van uw volgende stappen.

## Verbinden & Groeien



De CX Leadership Circle dient ook als platform om met gelijkgestemde, ervaren CX-professionals van andere organisaties ervaringen uit te wisselen, nieuwe inzichten op te doen en erop te reflecteren.

Een kans om na te denken over de interpretatie van uw rol en de aanpak van klantbeleving binnen uw organisatie. Samenwerken met leiders die dezelfde uitdagingen, doelen en problemen hebben, creëert een platform voor het bundelen van denkkracht, ideeën en ervaringen.

## Wat te verwachten

### Gestructureerde aanpak

Door een gestructureerde aanpak krijg je een goed overzicht van onderdelen van het CX-framework en een beter zicht op jouw beoogde aanpak; dit helpt om duidelijk te maken waar u keuzes kunt maken voor uw volgende stappen.

### Versterk uw groei

Strategieën om kosten te verminderen en de klantbeleving en groei versterken.

### Word een CX-specialist

Ontwikkel jezelf als CX-specialist door je kennis te laten valideren en te leren van anderen.

### Gereedschappen

Gereedschappen om meer impact te creëren.

### Nieuwste inzichten in CX

Ontdek de nieuwste inzichten, best practices en publicaties op CX-gebied.

### Richting in CX-strategie

Geeft nieuwe energie en geeft richting aan de huidige CX-strategie.

### Breid uw netwerk uit

Nieuwe mensen ontmoeten in het vakgebied en breid uw netwerk uit.

### 'De verbetermotor'

Een aanpak voor continue verbetering van CX-prestaties

### Persoonlijke aandacht

Kleine groep met veel persoonlijke aandacht.

## Over Ian Golding



Ian Golding is niet alleen een pionier op het gebied van customer experience, maar werkt ook samen met de meest prominente spelers in sectoren als retail, financiën, energie en logistiek. Zijn reputatie als internationale spreker maakt hem een autoriteit met veel volgers in het vak. Daarnaast is hij auteur van verschillende CX-bestellers. Golding verwierf ook bekendheid als 's werelds eerste door CCXP geautoriseerde trainer!

## Locatie & faciliteiten



Van maandag 18 maart, 10:00 uur tot woensdag 20 maart, 15:00 uur vormt het exclusieve Four Acres Leadership Retreat in Kingston upon Thames in Zuidwest-Londen het decor voor de CX Leadership Circle.

U wordt volledig verzorgd tijdens uw verblijf op deze hoogwaardige leiderschapslocatie, de ideale omgeving voor reflectie en vertrouwelijke dialogen. Desgewenst kunt u één dag van tevoren aankomen. Uiteraard worden alle maaltijden verzorgd en u kunt genieten van de ontspannende wellness faciliteiten van dit bijzondere retreat.

## Voor wie

Omwillen van een uniforme groep deelnemers moet u aan de volgende criteria voldoen:

- Een leidinggevende positie binnen het vakgebied van CX;
- Minstens 5 jaar werkervaring binnen het vakgebied van CX;
- Goede beheersing van de Engelse taal.

## Prijzen

- 3-daagse exclusieve CX-cursus met maximaal 15 deelnemers
- Verblijf in het prachtige Four Acres Leadership Retreat in Londen
- Alle maaltijden inbegrepen

### Enkele deelnemer

€ 2.800 excl. BTW

Deelnemen

### Duo | 2 deelnemers

€ 5.500 excl. BTW

Deelnemen