



**KERN-EM**

Accountants  
en Adviseurs

Dinsdag 29 mei 2018

# Leermoment 2018

**THEMA: MET UW KLANTTEVREDENHEID NAAR GROTE HOOGTE!**



Martine Ferment



Gerard van den Brink



Bettine van den Brink

## Locatie

Kernhem Accountants en Adviseurs B.V.  
Huis Kernhem  
Kernhemseweg 7  
6718 ZB Ede  
T. 0318 610 000  
[www.kernhemaccountants.nl](http://www.kernhemaccountants.nl)

Sprekers:

### M. (Martine) Ferment

Martine Ferment is oprichter en directeur van Ferment Management en is meer dan 20 jaar actief op het gebied van contact center effectiviteit, call center management en business consultancy. Ferment Management begeleidt vele toonaangevende organisaties in Nederland en buitenland in het bereiken van Customer Excellence en een hoger niveau in hun Klantcontact. Martine Ferment werkte bij als directielid bij Amazon.com, Vodafone, Wehkamp en Ziggo. Naast haar werkzaamheden voor Ferment Management is Martine voorzitter van de stichting Klantinteractie Research Center, auteur van contact-centerpublicaties en docent op diverse MBA- en Masteropleidingen.

### G. (Gerard) en B. (Bettine) van den Brink

Gerard en Bettine van den Brink hebben als gezamenlijke passie het werken met roofvogels. Deze passie is ontstaan toen Gerard als 8-jarig jongetje een wilde havik in handen kreeg. Gerard is daarna in contact gekomen met een kweker en toen heeft hij zijn eerste roodstaartbuizerd gekocht. Op dit moment vliegt hij inmiddels al rond de 20 prachtige vogels. Gerard en Bettine willen hun passie graag overbrengen op anderen. Dit doen zij het liefst op een educatieve manier door het geven van demonstraties. Dit alles proberen ze zo natuurgetrouw over te brengen, met groot respect voor de dieren en de oude tradities van de valkerij.

## Parkeren

Er is voldoende parkeergelegenheid op het landgoed.

## Programma

16.00 uur

Ontvangst met koffie en koek

16.30 uur

Welkomstwoord

16.35 uur

Eerste leerronde

17.05 uur

Pauze

17.25 uur

Tweede leerronde

18.00 uur

Ontmoeting met hapje en drankje

18.30 uur

Einde

# Met uw klanttevredenheid naar grote hoogte!

Geachte heer/mevrouw beste,

Om een relatie te onderhouden moet je erin investeren. Dit doet Kernhem Netwerk door gedurende het jaar – naast de reguliere gesprekken – ook andere momenten te organiseren om de relatie met u in te vullen. Jaarlijks zijn dit een tweetal 'leermomenten': bijeenkomsten die gericht zijn om actuele of opmerkelijke zaken voor het voetlicht te brengen. Maar ook ont'moet'ingen: bijeenkomsten, waarin meer nadruk ligt op het 'niets-moeten', en waarin de invulling verrassend en memorabel is.

Komende bijeenkomst is weer een 'leermoment'. Het thema draait helemaal om relatiebeheer en klanttevredenheid. Hoe vult u dat in? Contacten worden steeds meer digitaal of virtueel invuld. Is dat toereikend?

Mevr. **Martine Ferment** heeft haar sporen verdiend in de wereld van Customer Service en Customer Intimacy. Zij schrijft jaarlijks het Nationaal Benchmark en Trendonderzoek Klantinteractie met de 10 actuele ontwikkelingen op dit gebied waar u rekening mee kunt houden. Waar gaan we heen met customer excellence? Wat zijn de trends voor excellente customer care in de toekomst? Bent u er klaar voor?

Na de pauze willen we onze relatie daadwerkelijk naar grotere hoogte brengen door u een roofvogelshow aan te bieden. **De Valk Roofvogels** voorziet in een professioneel, uniek en educatief deel tijdens ons Leermoment.

Kortom: een moment om elkaar weer te treffen. Aarzelt u niet iemand mee te nemen en bekend te maken met het Kernhem Netwerk.

**Wij zien u graag op dinsdag 29 mei 2018.**

Met het oog op een goede voorbereiding waarderen wij uw aan- of afmelding via [info@kernhemaccountants.nl](mailto:info@kernhemaccountants.nl) of de andere communicatiemogelijkheden.

Een hartelijke groet,  
Cor Konijnenburg  
Kernhem Accountants en Adviseurs B.V.



PostNL  
Port Betaald  
Port Payé  
Pays-Bas

# KERN

# HEM

## Accountants en Adviseurs