



Post hbo-opleiding
**Customer
Service
Innovator**



The next level

Digitale ontwikkelingen veranderen het speelveld van customer service drastisch. Hoe speel je daar goed op in als organisatie? Hoe breng je de customer service naar 'the next level'? En hoe zorg je ervoor dat je kennis en deskundigheid up-to-date is in deze veranderende wereld?

Customer Service Valley en Zuyd Professional ontwikkelden samen de post hbo-opleiding Customer Service Innovator. Hun kennis, expertise en ervaring hebben zij vertaald naar een innovatief onderwijsprogramma dat zich richt op de klant van de toekomst.

Customer Service Innovator, de verbindende schakel

Als Customer Service Innovator herken je ontwikkelingen in de branche en in het vak. Je bent in staat relevante (digitale) innovaties te signaleren, te herkennen en te vertalen naar je eigen organisatie. Je beschikt over leiderschapskwaliteiten en vaardigheden op het gebied van verandermanagement waarmee je vernieuwingen overtuigend weet te signaleren, interpreteren en onderzoeken binnen je organisatie.

In de opleiding leg je tevens een sterke basis voor je eigen kennisnetwerk, waarin je door middel van kruisbestuiving innovaties op waarde kunt schatten en kunt linken aan je eigen organisatie.

De positie van innovator wordt steeds belangrijker binnen customer servicebedrijven omdat dit de sleutel is om, ook in een digitaal tijdperk, maximale klanttevredenheid te kunnen waarborgen en de concurrentie een stap voor te blijven.

Leerdoelen

Met de post hbo-opleiding Customer Service Innovator ben je in staat om customer service binnen jouw organisatie naar 'the next level' te begeleiden. Je ontwikkelt je tot Customer Service Innovator door:

- Kennis en inzicht te verwerven om customer service naar blijvend hoog niveau te ontwikkelen.
- In staat te zijn zelfstandig een concreet customer service innovatietraject uit te voeren dat resulteert in 'next level' customer service.
- Als adviseur en vraagbaak voor customer service innovaties een leidende en sturende rol te spelen.
- Als verandermanager de organisatie voor te bereiden op de toekomst met als doel de klant-ervaring en -tevredenheid naar een maximaal niveau te brengen en daar te houden.

De opleiding

- Je gaat direct aan de slag met je eigen innovatieproject voor jouw organisatie.
- Je wordt gekoppeld aan één van onze jonge toptalenten van Zuyd Hogeschool. Deze young professionals ondersteunen de deelnemers en praktijkmentoren bij realisatie van jouw customer service innovatieplan.
- Je hebt binnen je eigen bedrijf een mentor als sparringpartner/coach gedurende de opleiding.
- Je wisselt ervaringen uit met de deelnemers van de diverse partners van Customer Service Valley.
- Je krijgt een persoonlijk leerpad, want voor iedere organisatie is 'the next level' anders.
- Je verkent en deelt de nieuwste inzichten uit wetenschappelijk onderzoek op het gebied van customer service en innovatie met elkaar en er wordt een vertaalslag gemaakt naar je eigen organisatie. Hiervoor maken we gebruik van de kennis binnen Zuyd Hogeschool, Customer Service Valley en aanverwante kennisnetwerken.

Thema's uit het opleidingsprogramma

De opleiding 'Customer Service Innovator' verdiept je inzicht in de ontwikkeling van excellente service- en klantgerichtheid. Persoonlijke ontwikkeling en organisatieontwikkeling gaan hierbij hand in hand. De inhoud van de opleiding wordt mede bepaald door de ontwikkelwensen (persoon en organisatie) die door jou zijn aangegeven tijdens het intakegesprek.

Inhoud

Onderwerpen die aan bod komen, zijn onder andere:

- Artificial intelligence en customer service.
- Service optimalisatie.
- Innovatiemanagement.
- Soft skills.
- Best practices.
- Customer journey innovations.

Thema's die zijn opgenomen in het onderwijsprogramma:

- Trends en innovaties in customer service en hun impact op jouw organisatie.
- Visie op organisatieontwikkeling en -innovatie in het thema customer service.
- 'Ik als innovator/organisatieontwikkelaar'.
- Leren en ontwikkelen via 'waardierend onderzoek'.
- Inzet van 'intuïtie' en 'gevoel' in gast- of klantgerichtheid.
- Ontwikkel je droomproject!
- Jouw persoonlijke communicatiekracht.
- Omgaan met dilemma's in je werk.
- Omgaan met weerstand.
- De '3H-visie' van de Hotel Management School Maastricht: Hospitality, Human Touch en (managing) Happiness ten dienste van excellente customer service.

Doelgroep en vereist opleidingsniveau

De opleiding is gericht op stafmedewerkers en leidinggevendenden in customer service en voor high potentials op hbo-/wo-niveau.

Duur van de opleiding

De opleiding bestaat uit één tweedaagse startbijeenkomst. Daarna volgen er vier bijeenkomsten van één dag verspreid over een half jaar.

Startbijeenkomst: 14 en 15 maart 2019

Opleidingsdagen: 12 april, 17 mei, 21 juni en 27 september 2019.

Tijdsinvestering

Als deelnemer dien je rekening te houden met een investering in tijd van:

- 6 dagen opleiding.
- 6 dagen werken aan opdrachten.
- Uitvoering van het customer service innovatieproject.
- Literatuurstudie in het kader van het eigen project of interesse.

Customer Service Community

Twee keer per jaar kun je inschrijven voor een Customer Service Boostcamp.

Dit is een bijeenkomst van één dagdeel waar deelnemers de nieuwste kennis en inzichten delen.

Begeleiding

De begeleiding van de leergang is in handen van twee ervaren docenten in de ontwikkeling van customer service. De docenten en deelnemers worden ondersteund door vijf young professionals. Dit zijn studenten van Zuyd Hogeschool. Daarnaast worden gastsprekers uitgenodigd, zijnde autoriteiten in customer service.

Selectieprocedure

Er volgt een kennismakingsgesprek van 1,5 uur waarin je aangeeft met welke customer service innovatieprojecten jij de opleiding wil ingaan. Als er meer kandidaten dan plaatsen zijn, geven de intakegesprekken de doorslag.

Locatie

De opleiding vindt plaats in het Teaching Hotel Chateau Bethlehem in Maastricht.

Certificaat Customer Service Valley & Zuyd Professional

Aan het eind van de leergang ontvang je van Customer Service Valley & Zuyd Professional een certificaat van succesvolle deelname.

Investing

Leden Customer Service Valley € 2.995,- per deelnemer. Niet-leden Customer Service Valley € 3.995,- per deelnemer.

Taal

De voertaal is Nederlands.

ZU YD

Zuyd Professional helpt je verder in je carrière. Of je nu je kennis naar een hoger niveau wil tillen of een specifieke update zoekt. Dezelfde kwaliteit die wij garanderen voor onze bachelor- en masteropleidingen, garanderen wij ook voor onze deeltijdopleidingen, cursussen en trainingen.



In de Stichting Customer Service Valley werken overheid, bedrijfsleven en onderwijs samen om onder meer met opleidingstrajecten, kennisdeling, innovatie en verdere professionalisering van het vakgebied, Zuid- Limburg als customer service regio te versterken.

Customer Service Valley is powered by



Zuyd Professional, Nieuw Eyckholt 300, 6419 DJ Heerlen. www.zuydprofessional.nl. Telefoon 088-989 30 00. E-mail info@zuydprofessional.nl

