

Verslag 3^e workshop 2019 d.d. 14 oktober 2019

FACET Academy

FACET Academy benadert onderwerpen / thema's met verschillende invalshoeken. Het thema voor 2019 is: 'Ondernemen zonder kaders!' Via interactie wisselen ambitieuze en resultaatgerichte ondernemers onder begeleiding informatie met elkaar uit.

Onderwerp en locatie

Het onderwerp van deze 3^e workshop was: grenzeloze mogelijkheden via internet. De locatie was Redkiwi in Rotterdam.

Opening

Arnoud Brouwer van FACET opende deze derde bijeenkomst van inmiddels de 11^e jaargang en nam de agenda door:

- Presentatie door Frans over 'digitaal is het nieuwe normaal'
- Presentatie door Jasper Verbunt over 'customer journey'

Als eerste was er een kort voorstellingsrondje waarin de 16 ondernemers behalve de eigen naam en de naam van de organisatie ook hete aantal bezoekers op hun website mochten aanreiken.

Digitaal is het nieuwe normaal

Aansluitend hierop gaf Frans van Rooij namens Performance College aan dat digitaal het nieuwe normaal is geworden. Hij onderbouwde dit met voorbeelden, zoals de (digitale) camera, post versturen, luisteren naar muziek, TV kijken, nieuws ophalen, winkelen. Voor met name het MKB geeft de digitale wereld 'pijn' en 'mogelijkheden'. In de digitale wereld beïnvloeden diverse 'vloggers' de massa.

Vraag is nu of de eigen organisatie behoort tot de 'mammoet tankers' of tot de 'speedboten'. Is je organisatie de Dinosaurius van morgen of ben je de zwerm van vandaag? Elke ondernemer heeft op dit vlak veel uitdagingen.

Customer Journey

Als CEO van Redkiwi gaf Japser eerst informatie over zijn onderneming. Vervolgens nam hij de deelnemers aan de hand omtrent een opzet en invulling van een customer journey. Deze journey verdeelde hij op in een buyers journey en een customer journey. Hij nam met de aanwezige deelnemers de zes stappen, die zij hierbij toepassen, door:

1. Awareness
2. Consideration
3. Decision / purchase
4. Use product / service
5. Loyalty
6. Advocate.

Per stap konden de deelnemers eigen bevindingen met elkaar uitwisselen.

Afsluiting / borrel

Na de afsluiting door Arnoud Brouwer kon men onder het genot van een borrel informeel verder discussiëren over dit onderwerp.