



Beste <<Achternaam>>,

Maak een sprong voorwaarts met je organisatie. Laat eens een ander over je schouder mee kijken. Of een team anderen. Breed samengesteld qua kennis en ervaring. Goed door het INK opgeleid in het geven van feedback. Ervaren in het uitvoeren van INK-assessments. Volgens een wereldwijd toegepaste methodiek. Zeer goed beoordeeld door de European Foundation for Quality Management. Iets voor het nieuwe jaar?

---

## INK-assessments

---

INK-assessments worden op maat gesneden. Kort en op hoofdlijnen voor organisaties die starten met werken aan hun organisatiekwaliteit. Diepgaand en gedegen voor organisaties die op weg zijn naar een excellentie. Op de integrale organisatie gericht of op specifieke thema's. Zo verzorgt het INK samen met Customerdelight.nu en de Stichting Gouden Oor assessments op het gebied van Service Excellence. Assessments toegespitst op Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Methodieken die peer review of (bestuurlijke) visitatie vormgeven.

Meer weten? Neem contact op met [ink@ink.nl](mailto:ink@ink.nl) of 088-12 66 888

---

Service Excellence beste Nederlandstalige marketingboek

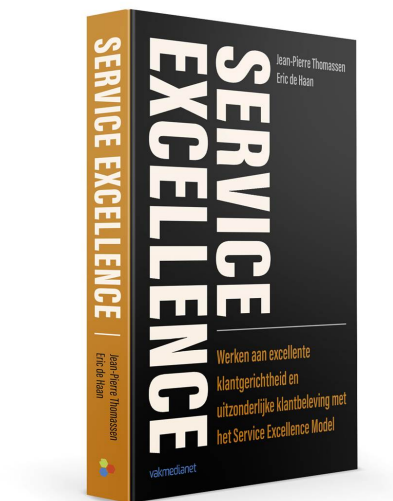
---

Het boek Service Excellence van Eric de Haan en Jean-Pierre Thomassen is het beste Nederlandstalige marketingboek geworden. Dat bleek bij de uitreiking van de PIM Marketing Literatuurprijs. De titel ging naar het Engelstalige boek Creating Value with Big Data Analytics. Daarachteraan kwamen Service Excellence en True Story Telling.

Het boek [Service Excellence](#) laat zien hoe je excellente service bereikt vanuit het management- en organisatieperspectief.

Raamwerk is het nieuwe Europese Service Excellence Model. Aan de hand van de negen bouwstenen van dit model krijgt de lezer diepgaand inzicht in hoe te bouwen aan een Service excellence organisatie. Het INK heeft samen met de auteurs Jean-Pierre Thomassen en Eric de Haan op basis van het boek en het Service Excellence Model de training Service Excellence Assessor ontwikkeld (zie elders in deze nieuwsbrief).

De PIM Marketing Literatuurprijs wordt elk jaar uitgereikt. De nominaties en de winnaar worden bekendgemaakt door een onafhankelijke vakjury.



---

## INK-kwaliteitsscan

---

Nog niet toe aan een INK-assessment uit te voeren door externe assessors? Eerst zelf een beeld opbouwen van sterkten en gebieden tot verbetering van de organisatie? Voer dan met een team van eigen mensen een INK-kwaliteitsscan uit. Deze scan is gebaseerd op het INK-managementmodel en is online uit te voeren. De resultaten worden door het INK in een werksessie met je team besproken.

---

## Trainingen

---

### **Service Excellence Assessor**

Een real life case analyseren, zoals een assessor doet. Alle aspecten van de nieuwe Europese CEN-richtlijn 'Creating Outstanding Customer Experiences through Service Excellence' (CEN TS/16680) praktisch vertaald zien in de case. Enorm leerzaam ook als je zelf Service Excellence wilt vormgeven in je organisatie.

**Datum:** 6 en 7 februari 2017 (5 dagdelen)

**Tijd:** van 09:00 tot 17:00 uur

**Locatie:** [congrescentrum De Ruwenberg](#), [Sint Michelsgestel](#)

Meer informatie en aanmelden via [www.ink.nl/trainingen](http://www.ink.nl/trainingen),  
of neem contact op via 088-1266888.

---

### **EFQM/INK-assessor**

Organisaties leren beoordelen met behulp van de wereldwijd toegepaste EFQM-assessmentmethodiek. Het INK is hoog gewaardeerd door deelnemende organisaties. Met name vanwege de strategische waarde van de assessments. Deelnemers die door het INK geselecteerd worden kunnen deel uitmaken van de EFQM/INK-assessorpool.

**Datum:** 13 en 14 februari 2017

**Tijd:** van 09:00 tot 17:00 uur

**Locatie:** [congrescentrum De Ruwenberg](#), [Sint Michelsgestel](#)

Meer informatie en aanmelden via [www.ink.nl/trainingen](http://www.ink.nl/trainingen),  
of neem contact op via 088-1266888.

---

### **Training Werken aan de organisatie met behulp van het INK/EFQM-model en het INK/EFQM-jaarplan**

Natuurlijk verzorgen we dit najaar weer de training *Werken aan de organisatie met het INK/EFQM-model en het INK/EFQM-jaarplan*. Ook daarin staat het kijken naar kansen voorop. Praktisch aan de slag met de uitdagingen van de eigen organisatie. Werkvormen die zo in de organisatie kunnen worden toegepast. Praktische tips en een overzicht van de hulpmiddelen die rond het INK/EFQM-model beschikbaar zijn.

Bijvoorbeeld de Positie en ambitiebepaling, de INK-monitor (het digitale jaarplan met follow-up monitoring) en de omgevingsanalyse die zowel bij ISO als INK het startpunt van verdere ontwikkeling is.

**Datum:** 06 maart 2017

**Tijd:** van 09:00 tot 17:00 uur

**Locatie:** [Regardz La Vie, Utrecht](#)

Meer informatie en aanmelden via [www.ink.nl/trainingen](http://www.ink.nl/trainingen)

---

## Oriëntatiebijeenkomst

Voor degenen die verschillende kwaliteitsbenaderingen met elkaar willen vergelijken. Om een gefundeerde keuze voor de eigen organisatie mogelijk te maken.

**Datum:** 02 februari 2017

**Tijd:** van 13:30 tot 17:00 uur

**Locatie:** [Regardz La Vie, Utrecht](#)

Meer informatie en aanmelden via [www.ink.nl/traningen](http://www.ink.nl/traningen),  
of neem contact op via 088-1266888.

---

Kennispartners

---

**rjnconsult**



**Duurzaam ondernemen en een circulaire economie, we lezen er steeds meer over. Maar hoe gaat u met uw organisatie ermee om? Er is een groeiend besef dat veel uitdagingen op het gebied van duurzaamheid door een onderneming, instelling of overheidsorganisatie niet alleen opgelost kunnen worden: stakeholders hebben met elkaar een duurzaamheids-opgave in te vullen.**

Wilt u weten hoe uw duurzaamheids-inspanningen het doen ten opzichte van andere organisaties in dezelfde branche en hoe u een efficiënte(re) invoering aanpakt en rapporteert volgens de geldende (internationale) normen?

Wij hebben business cases te over met meetbare positieve resultaten.

[>> Lees meer over duurzaam ondernemen en de circulaire economie](#)



### **Universiteit Twente herontwerpt haar procesketen**

De sterk stijgende volumestroom van internationale studenten gaf Universiteit Twente de reden om haar procesketen rond internationale masterstudenten in kaart te brengen.

BPM Consult hielp bij het structureren van het analyse- en versterkingsproces. Sabien van Harten, Hoofd Student Affairs & Services, vertelt over haar ervaringen rondom het verbeteren van de internationaliseringsketen.

Bekijk het volledige interview [hier](#)

---

INK



Copyright © 2016 INK, All rights reserved.

[uitschrijven INK-nieuwsbrief](#) [update uw gegevens](#)

