

Accelerate in Experience Academy

DR. ZANNA VAN DER AA

UPDATED
2025



Een bewezen methode
voor merken als:



EgonZehnder



Pas zelf de succesvolle Accelerate in Experience Methodiek toe!



Online
Training



Whatsapp
Community



Online Q&A
Sessions

Customer Experience groeit als vakgebied maar de kwaliteit gaat achteruit

JE WEET DAT CX BELANGRIJK IS, MAAR ECHTE IMPACT MAKEN BLIJFT LASTIG

Een bewezen methode

“We hebben een bewezen, wetenschappelijk onderbouwde CX methodiek nodig die de taal van de organisatie spreekt.”

- Dr. Zanna van der Aa



70%

70% van bestuurders
geven aan dat CX top
prioriteit is komende jaren

McKinsey
& Company

73%

73% van bedrijven ziet
CX als cruciaal onderdeel
voor een succesvolle
business strategie

BCG
BOSTON
CONSULTING
GROUP

Maximaliseer tevredenheid met customer journeys

Stijging
tevredenheid met

↑ **20%**



kan de omzet
verhogen met

↑ **15%**



en de kosten om klanten te
bedienen verlagen met

↓ **20%**



(MCKINSEY
AND COMPANY)

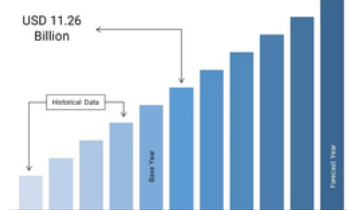
CX als vak is nog jong maar het belang van CX groeit flink door

Wereldwijde markt voor Customer Experience Management

Wereldwijde markt voor Customer Experience Management

14.7%

Jaarlijkse stijging CX
markt 2024-2029



www.marketdataforecast.com

Bedrijven die voorop lopen in Customer Experience in vergelijking met concurrenten



Source: MCI Global Company of the Future Survey 2023, n=400
Note: CX leaders and peers ranked only on total shareholder return, revenue, and customer loyalty scores based on the survey.
Total shareholder return.

Hoewel de CX markt flink groeit en het belang toeneemt, neemt de kwaliteit af. De gemiddelde daling van Forrester's CX Index in 2024 was sterker dan in 2023, bedrijven doen het dus steeds slechter in de ogen van klanten. Volgens Forrester zullen vier op de vijf bedrijven hun CX-programma stopzetten omdat ze te weinig impact zien. We hebben dus iets anders nodig.

Je weet dat CX belangrijk is, maar echte impact maken blijft lastig

De Accelerate in Experience Methodiek

Je hebt al flinke stappen gezet en de eerste successen zijn binnen! Maar je voelt dat er **méér in zit**. Als je met andere CX-professionals spart, merk je dat je niet de enige bent met dit gevoel. Hoe maak je CX concreet, zodat de directie de waarde in harde cijfers ziet? Hoe zorg je ervoor dat medewerkers het als een prioriteit gaan zien? Dat je impact maakt in je hele organisatie?



Meer impact, minder moeite!

Dat is precies waarom dr. Zanna van der Aa de laatste 25 jaar continu gewerkt heeft aan het verfijnen van haar bewezen, succesvolle methodiek voor CX transformatie. De ideale mix tussen wetenschappelijke onderbouwing en toepassing in de praktijk.

Wat je leert en direct kunt toepassen

CX indicatoren die ertoe doen

Directie die CX omarmt

De kracht van energie en plezier

Uitrollen naar hele organisatie

Als je deze academy succesvol doorloopt, ben je in staat om:



Management actief te laten bijdragen aan CX



CX in het DNA te krijgen, voorbij die losse CX projecten



Binnen 3 maanden de business impact van CX te bewijzen



Medewerkers CX in hun dagelijkse werk te laten integreren



Surveys te vertalen naar impactvolle verbeteracties



Naadloze verbinding met CX en EX te maken met concrete acties



Wetenschappelijk onderbouwde methodiek



Direct toepasbaar in elke organisatie



Meetbare impact in 3 maanden

Wetenschappelijk onderbouwd

Praktisch én wetenschappelijk

Geen hypes, geen fluff, maar direct toepasbare inzichten onderbouwd door 25 jaar PhD-gedreven expertise.

Gecertificeerd en erkend

NIMA-geaccrediteerd, een serieuze toevoeging aan je CV en professionalisering van je CX-kennis.

Voor slechts **€1.495,-** heb je een uitgebreide toolkit tot je beschikking om CX transformatie naar een volgend niveau te tillen!

Je doet het niet alleen!

Zanna en Miranda begeleiden jou en de andere deelnemers via onze **Whatsapp community**. En we hebben een online Kick Off en twee online live Q&A sessies met de hele groep. Bovendien adviseert Zanna de academy met 1-4 collega's te volgen zodat jullie kennis is geborgd en jullie je CX transformatie plan kunnen implementeren.



DR ZANNA VAN DER AA

Bedenker van Acceleratie in Experience Methodiek



MIRANDA NIJENHUIS

9 jaar ervaring met accelerate in experience

Leer alles zelf toe te passen

Bouw aan je eigen CX transformatie plan met alle modules, tools, voorbeelden en opdrachten.

module 1

INTRODUCTIE

- Accelerate In Experience
- 5 typen beleving en hun metrics
- de zin en onzin van metrics

module 2

MERK BELEVING (BX)

- de scope van bx
- het verbinden van bx
- zinvolle metrics voor bx

module 3

KLANTBELEVING (CX)

- de scope van cx
- de financiële baten van cx
- journeymapping
- de drivers van cx
- verbeteren en leren
- cx verankeren in de organisatie
- succesfactoren cx

module 5

SERVICE BELEVING (SX)

- de scope van sx
- de financiële impact van sx
- metrics & drivers van sx
- succesfactoren sx

module 4

MEDEWERKER BELEVING (EX)

- de scope van ex
- de financiële impact van ex
- journeymapping
- de drivers van ex
- verbeteren en leren
- ex verankeren in de organisatie
- Succesfactoren ex

module 6

GEBRUIKERSBELEVING (UX)

- de scope van ux
- het verbinden van ux
- zinvolle metrics voor ux

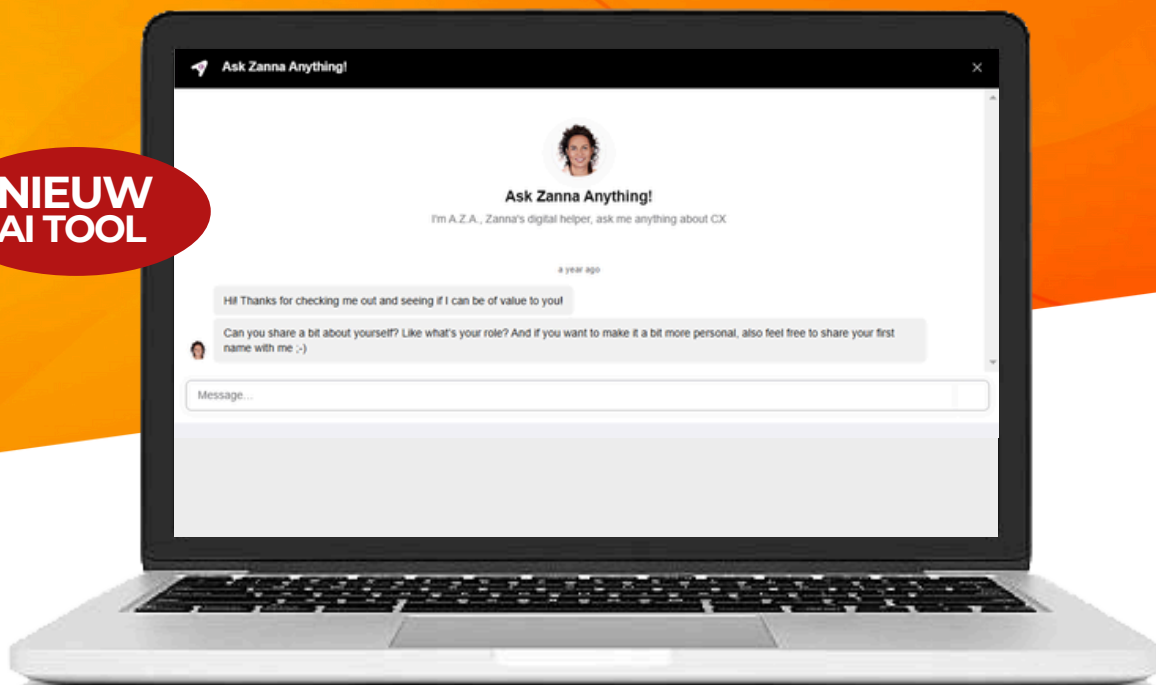
module 7

LEIDERSCHAP EN STURING

- leiderschap en sturing
- experiment met sturing
- persoonlijk leiderschap

Zo werkt het

-  Startdatum: 27 oktober 2025
-  Online training met online Kick Off en 2 live Q&A sessies
-  Whatsapp-community voor ondersteuning
-  NIMA-geaccrediteerd certificaat

NIEUW
AI TOOL

Ask Zanna Anything

Met **Ask Zanna Anything** hebben we een AI tool ontwikkeld waarbij je als aanvulling op alle content in de training, óók toegang hebt tot alle content van de podcasts die Zanna produceert. Door eenvoudig je vragen te stellen net als aan ChatGPT (dat kan ook in het Nederlands), krijg je directe antwoorden vanuit Zanna's methodiek.

- Altijd direct antwoord
- Gebaseerd op de methodiek
- Revelante podcast tips



Met toegang tot 46+ podcasts, meer dan 30 uur aanvullende content!

Implementeer CX Succesvol!

Versterk je CX Transformatie vaardigheden en impact

Academy Volledig

€ 1495

- ✓ **Duur:** 6 weken
- ✓ **Toegang:** Direct toegang
- ✓ **Inhoud:** Complete CX-transformatie methodiek
- ✓ **Begeleiding:** WhatsApp-community + 2 live Q&A's met Zanna
- ✓ **Praktische tools:** Volledige CX-aanpak en implementatieplan
- ✓ **Certificering:** Ja (NIMA-gecertificeerd)
- ✓ **Investering:** €1.495,-

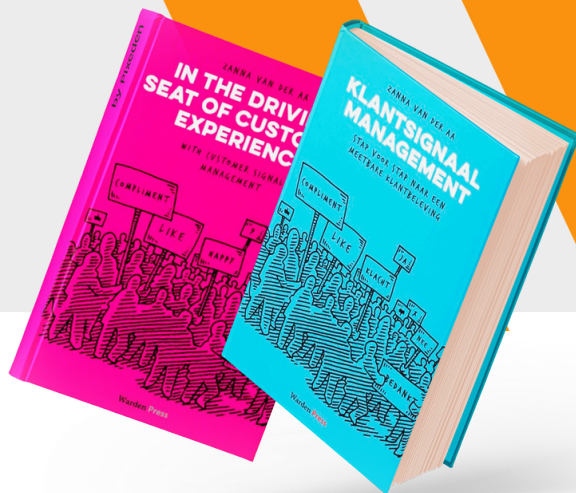


"De ROI van deze academie is uitzonderlijk! Niemand is beter uitgerust dan Zanna om de weg te wijzen in deze wetenschappelijk onderbouwde, impactvolle CX-aanpak. Ze heeft 25 jaar expertise samengebracht in een praktisch raamwerk dat jij direct kunt toepassen."



Sam Stern, senior CX manager
LinkedIn en voormalig Forrester
principal analyst in CX

Meetbare impact



Veel organisaties hebben de impact van Accelerate in Experience al ervaren

Bedrijven die met de Accelerate in Experience Methodiek hebben gewerkt, hebben **concrete business impact** gerealiseerd:

- 100% valide driver analyses die grootste impact voorspellen
- Iedere organisatie zag stijging tevredenheid binnen 3 maanden
- 30-60% van de medewerkers enthousiast om te experimenteren
- Relatieve NPS +17 punten verhoogd
- Stijging van de omzetgroei en winstgroei
- 25% verlaging kosten in contact center en hogere tevredenheid
- Bewezen relatie tussen tevredenheid en financiële kpi's
- +4% omzetgroei bij klanten met 8+ terwijl -4% bij klanten onder de 8
- 0.2 stijging in klanttevredenheid stond gelijk aan 300.000 meer omzet
- Meetbare drivers voor meer vertrouwen in overheidsinstanties

💬 **Veelgehoorde feedback van medewerkers die met de methodiek werkten:**

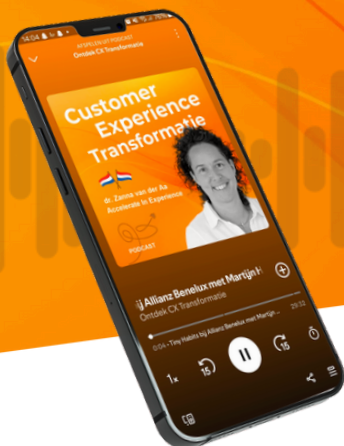
"Sinds ik met deze methodiek werk, haal ik meer voldoening uit mijn werk".

Daar doen we het voor!

Accelerate In Experience Organisaties

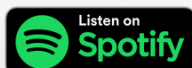


Customer Experience Transformation Podcast



Ook internationale gasten delen graag hun visie in Zanna's podcast

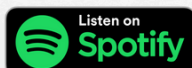
JOANA DE QUINTANILHA
FORRESTER



SAM STERN
CX MANAGER LINKEDIN



DAN CABLE
LONDON BUSINESS
SCHOOL



JOCHEM VAN DER VEER
THEYDO



Veelgestelde vragen

Voor wie is deze training bedoeld?

Voor CX-professionals die hun impact willen vergroten en naar een volgend niveau willen tillen én voor iedere niet-CX-er die het CX vak meteen goed wil leren.

Ik twijfel tussen CCXP en deze academy. Wat is wijsheid?

Met CCXP heb je een internationaal erkend diploma en een theoretische basis. Als het je niet zozeer om het diploma gaat, maar meer om succesvol CX transformatie te realiseren, dan is onze Academy wat voor jou. Met onze Academy ga je voor meetbare impact binnen 3 maanden en succesvolle verankering van CX in het DNA van je organisatie.

Ik heb CCXP gedaan, is dit voor mij dan nog relevant?

Zeker. Met CCXP heb je vooral een theoretische basis gekregen. Veel CCXP-ers worstelen daarna nog steeds met succesvolle implementatie. Dat is waar deze Academy een mooie aanvulling: wetenschappelijk onderbouwd, maar vooral gefocust op hoe maak je CX nu echt succesvol in de praktijk.

Hoe lang heb ik toegang tot de academy?

Je hebt 3 maanden toegang tot de Academy, zo kun je later nog eens terugkomen als je iets wilt opzoeken en je kunt alle voorbeelden, formats, oefeningen en slides die gebruikt worden downloaden.

Wat als ik vragen heb tijdens de academy?

Je krijgt toegang tot de WhatsApp Community, waar je direct vragen kunt stellen aan Zanna en Miranda en natuurlijk ook aan andere deelnemers. In de Volledige Academy zijn er extra live Q&A's.



Accelerate in Experience Academy

DR. ZANNA VAN DER AA

UPDATED
2025