

Bedrijven vaak verliefd op hun business-model

30-04-2018 00:04



Centraal in de presentatie van Steven van Belleghem tijdens de Nationale DHZ Sessie stond de customer experience the day after tomorrow. “Veel organisaties die in moeilijkheden zitten hebben te lang gewacht om zich aan te passen aan het veranderende gedrag van mensen. Ze waren te verliefd op hun eigen strategie en distributie.” Volgens Van Belleghem draait het om de klant. Je moet tijd besparen voor de klant en het hem zo eenvoudig mogelijk maken. Vaak betekent dit dat het voor organisaties daardoor juist complexer wordt. “Dat vraagt om grote investeringen, maar de markt belooft zulke transformaties.

Redactie MIXpress