

KINDEROPVANG Studiereis naar de USA 19 t/m 26 mei 2012

# “THE CUSTOMER CONNECTION”

Nederlands Instituut voor Studiereizen i.s.m. HHBrainware en Pelosa



## Kinderopvang is markt en bij markt hoort competitie.

Concurrentie is dan ook normaal binnen de kinderopvang. Het dwingt u om duidelijk te maken waarin u zich onderscheidt. Niet alleen voor klanten, maar ook voor uw eigen medewerkers. Als beslisser dient u te kiezen voor de unieke aansluiting bij klanten; prijs, product, locatie, personeel of misschien wel op relatie? Wat is uw strategie, waarom kiezen klanten voor uw opvang?

Een oud spreekwoord leert dat je het dak moet repareren als het niet regent. Het is duidelijk dat ook voor de kinderopvang donkere wolken zich aandienen..... als u niet goed bent voorbereid. Weet u nu hoe goed u bent beschermd als het echt gaat regenen? En wilt u daarop wachten?

Om deze redenen is gekozen voor een studiereis die helderheid verschaft in deze keuzes. En, waar vind je die duidelijker dan in het land waar ondernemerschap en klanttevredenheid het succes bepalen: de USA!

Door middel van bezoeken aan “best practices”, excellente én bevlogen organisaties en ontmoetingen met spelbepalende personen, krijgt u een goed beeld van de keuzes die u hebt om de “connection” met uw klanten en medewerkers te maken. Als inspiratie voor de strategie van uzelf en uw eigen organisatie.

*De studiereis is een herhaling van eerdere succesvolle reizen in 2009, 2010 en 2011.*



NEDERLANDS INSTITUUT VOOR STUDIEREIZEN  
DUTCH INSTITUTE OF STUDYTRAVEL



*Een paar reacties van vorige keren:*

*“De inhoud heb ik als zeer goed ervaren, ik ben weer meer uitgedaagd.”*

*“Inspirerend en nieuwe inzichten met de focus op de klant”*

*“Inspireert leiders van kinderopvang-organisaties op onorthodoxe maar zeer nuttige wijze “*

*“Programma zat goed in elkaar. In een week tijd veel gezien, gehoord en geleerd.”*

*“Prima bevallen, leuke club mensen en goed verzorgd.”*

Aanmelden kan via  
[www.studiereizen.nl](http://www.studiereizen.nl)

Hier vindt u ook meer informatie over de reis.

Bellen kan ook:  
tel. 040 - 223 30 63

Bij inschrijving vóór 1 maart 2012 betaalt u slechts € 3.575,- p.p.

KINDEROPVANG Studiereis naar de USA 19 t/m 26 mei 2012

# “THE CUSTOMER CONNECTION”

Nederlands Instituut voor Studiereizen i.s.m. HHBrainware en Pelosa

*“Deze reis laat goed zien hoe in de VS klantgerichtheid in de kinderopvang op uitstekende wijze wordt ingevuld!”* Henriette van Wezel, directeur Bimbola kinderopvang Rotterdam, deelnemer 2010

## Een greep uit het programma:

- Beleef hoe de Disney Company haar medewerkers heeft getraind en laat u op een indringende en vermakelijke wijze meenemen naar de geheimen van excellente service.
- Bezoek een organisatie die expliciet werkt met een “assortiment” van zeven opvangproducten op basis van pedagogische filosofieën.
- Leer van een “company” met 1.700 locaties en 40.000 medewerkers en ontdek hoe zij medewerkers aansturen vanuit één volstrekt eenduidig “leerprogramma” als product.
- Zie hoe een organisatie, die zich exclusief richt op de interne bedrijfsopvang, zich als een kameleon beweegt tussen zijn eigen cultuur en die van de opdrachtgever.
- Krijg het antwoord op de vraag hoe je een organisatie aanstuurt met ca. 80 locaties in een geografisch gebied groter dan Europa en een naamsbekendheid van meer dan 90% realiseert op basis betrokkenheid en lokale verankering.
- Waarom lukt het om op succesvolle wijze inclusieve kinderopvang te exploiteren met een gemiddelde deelname van ruim 25% kinderen met een handicap en beperking.
- Maak kennis met alle randverschijnselen van de branche: lobby organisaties, “referral agencies”, brancheorganisaties, beroepsorganisaties, etc.
- Ontmoet gezaghebbende personen binnen de sector en (nationale) politiek

Past dit allemaal in één week? Ja, en dan is er ook nog tijd over om ervaringen met elkaar te delen, met collega's te spreken en de omgeving te leren kennen. De groep is overzichtelijk met maximaal 20 deelnemers en het programma vindt volledig plaats in de omgeving van Washington DC. U verblijft in een uitstekend centraal gelegen hotel. Het vervoer vanaf het vliegveld is per eigen bus en ter plaatse met het uitmuntende metronetwerk van Washington. U kunt uw verblijf verlengen tijdens het aansluitende Pinksterweekend, klimatologisch een goede tijd voor DC. De reis richt zich op strategische functionarissen binnen de kinderopvang.

De voertaal is Engels.

## Kosten

Bij inschrijving vóór 1 maart 2012 betaalt u voor deze reis slechts € 3.575 p.p.

Bij deze prijs is o.a. inbegrepen:

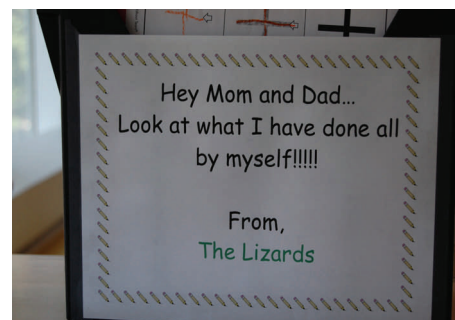
- *Vlucht op basis van economyclass*
- *6 nachten hotel (o.b.v. 2p. kamer) in het centrum met ontbijt*
- *Diners en lunches (behalve op de vrije middagen)*
- *Alle transport ter plaatse*
- *Een exclusieve training/workshop ‘excellent leadership en service’*
- *Alle werkbezoeken*
- *Begeleiding tijdens de reis*
- *Een kick-off bijeenkomst en een evaluatiebijeenkomst*

Na 1 maart 2012 geldt de normale prijs van € 3.900,- Bij gebruik van de hotelkamer door één persoon geldt een toeslag van € 500.

Aanmelden kan via  
[www.studiereizen.nl](http://www.studiereizen.nl)

Hier vindt u ook meer informatie over de reis.

Bellen kan ook:  
tel. 040 - 223 30 63



Ga mee op deze studiereis en u gaat beslist naar huis met een koffer vol inspiratie en ideeën.

[www.studiereizen.nl](http://www.studiereizen.nl) | [www.hhb.nl](http://www.hhb.nl) | [www.pelosa.nl](http://www.pelosa.nl)