09.00 uur Welkom inleiding

09.15 uur Inleiding op CRM Principes

10.45 uur Pauze

11.00 uur Scenariotraining in twee groepen van vijf personen

12.30 uur Lunchpauze

13.15 uur Vervolg scenario trainingen

14.45 uur Pauze

15.00 uur Discussie CRM verbeterpunten

15.30 uur Afsluiting