

Ilse Sleutjes

Eigenaar Outsider Inn | Senior Customer Experience Manager | Service Designer



CONTACT



+31 6 11 88 7 222



ilse@outsiderinn.nl



St. Michielsgestel, NL



outsiderinn.nl



[Ilse Sleutjes | LinkedIn](#)

AWARDS

2021

Gekozen product van het jaar
Nieuwste Philips Avent elektrische borstkolf

2018

Philips Excellence Award
Voor de uitstekende en structurele vertaling van de klantbehoefte gedurende het gehele innovatieproces van Philips Avent fopspen.

2015

Gouden Oor Award
Voor de innovatieve wijze waarop we de stem van de klant integreerden in het gehele innovatieproces.

PROFIEL

Ik ben een gepassioneerde, ruimdenkende professional die met mijn werk een positieve impact op mens en maatschappij wil realiseren. Hoe? Door bedrijven te helpen producten en diensten te ontwikkelen waar mensen écht op zitten te wachten. Daarbij zet ik mijn ruime ervaring, skills en toolset op het vlak van Customer Experience en Service Design met veel energie in. Niet als externe consultant die zegt hoe het moet, maar als partner in crime. Als het klant-denken eenmaal tussen de oren zit, heb ik mijn doel bereikt!

WERKERVARING

Strategic Service Designer en Customer Experience Manager

Eigenaar Outsider Inn | 2021 - heden

Met mijn bedrijf richt ik mij volledig op bovenstaande. Voor meer informatie zie:

outsiderinn.nl

Opdrachtgevers o.a.: Teva Pharmaceuticals Netherlands, Nextview Consulting

Projecten: Service Designer Care4migraine programma, Design Strategist Thiosix, Facilitator strategy workshop de Hypotheker

Senior Customer Experience Manager

Innovation site Eindhoven (ISE) bij Philips Avent | 2017 – 2021

- Borgen van klantgericht denken en innoveren binnen het innovatieproces.
- Identificeren en vertalen van consumenteninzichten in duidelijke aanbevelingen & eisen.

OPLEIDINGEN

2005 – 2009

Bachelor en Master Bedrijfskunde
Erasmus Universiteit, Rotterdam
Programma: Innovatie Management

Master uitwisselingsprogramma
NHH, Noorwegen

2000 – 2005

Bachelor Industrieel Product Ontwerpen
Haagse Hogeschool, Den Haag

1994 – 2000

Atheneum
Sint Janslyceum, 's-Hertogenbosch

TRAININGEN

- FDA-product approval
- Value proposition creation, Philips
- Lean management, Philips
- Business Innovation, IDEO
- Design thinking facilitator, DesignThinkers Academy
- Energy management facilitator, Johnson & Johnson Human Performance Institute®
- Agile Coach, Scrum Academy

TALEN

Nederlands	Vloeiend
Engels	Vloeiend

HOBBIES

Hot Yoga
Hardlopen
Reizen
Musea bezoeken

- Definiëren innovatie-meerjarenplan met marketing en innovatiemanager.
- Toepassen van verschillende onderzoeksmethodes.
- Ondersteunen en coördineren van (junior) Customer Experience manager(s)

Projecten: UX & usability lead Avent Elektrische borstpomp, Projectleider energy management Philips ISE, Service Designer refurbished Avent borstpompen.

Consumer Care Experience Manager
Innovation site Eindhoven (ISE) bij Philips Avent | 2014 – 2017

- Aandrijven van het consumer experience programma
- Consumenteninzichten overbrengen aan marketing en productontwikkeling

Projecten: CX lead Philips Avent, Projectleider Social Listening, Projectleider Voice of the Consumer Philips Avent.

Segment Marketeer Prepaid
Vodafone Nederland | 2012 – 2014

Ontwikkelen, implementeren en managen van marketingplannen die bijdragen aan de omzet en klantervaring van Vodafone Prepaid.

Projecten: Proposition Designer en Projectleider Herpositionering Vodafone Prepaid, Programma manager CX Improvement Vodafone Prepaid.

Customer Value Marketeer
Vodafone Nederland | 2010 – 2012

Ontwikkelen, implementeren en managen van loyaliteitsprogramma's.

Projecten: Projectleider lifecycle programma Vodafone Postpaid.

Discover traineeship
Vodafone Nederland | 2009 – 2010