

Mark Vanderbeeken

Internationale expert in klantenervaring, marktonderzoek en digitale innovatie

Senior executive en strategische consultant gespecialiseerd in marktonderzoek en klant- en resultaatgerichte product- en bedrijfsinnovatiestrategieën. Sinds 2005, talrijke projecten en opdrachten voor klanten zoals 3M, Changan Automotive, Deutsche Telekom, Intesa Sanpaolo, Midea, Netflix, Samsung, Sony, Tarkett, Takeda, Unicredit, energiebedrijven, en de publieke sector.

Beschikbaar voor:

Gebruikersonderzoek en innovatieadvies	Uitvoeren van nationaal en internationaal onderzoek, toepassen van human-centered design en design thinking methodologieën om marktstrategieën te valideren, nieuwe producten/diensten te ontwikkelen of bestaande te verbeteren.
Klanteninzicht	Diepgaande analyse en synthese van klantgedrag, opkomende gebruikerstrends en marktinformatie ter ondersteuning van effectieve klantgerichte bedrijfsbeslissingen.
Team leadership, project mgmt. en co-design	Creëren en leiden van topteams in digitale, innovatie- en klanteninzicht; Faciliteren van participatieve ontwerpprocessen met gebruikers en belanghebbenden om samen projectoplossingen te creëren.
Strategisch advies	Het ontwikkelen van effectieve bedrijfsstrategieën door onderzoeks- en innovatie-initiatieven op basis van gebruikersinzichten en gedragswetenschappen.
Bedrijfsanalyse	Bedrijfsanalyse en ontwikkeling van klantgerichte strategieën.
Training	Leerervaringen voor senior management, stakeholders en interne teams.
Sleutelvaardigheden	Gebruikersonderzoek; Product-, dienst- en bedrijfsinnovatie; Inzicht- en CX analyse; gedragsmodellering en strategieontwikkeling; Emotionele en ervaringsinteractie; Economische en impactanalyse; Herontwerp van bedrijfsprocessen; Strategische communicatie; Mgmt van multidisciplinaire, multinationale teams; Financiële administratie; Portfoliomanagement

Contact

Via Corte D'Appello 13
10122 Turijn, Italië

vanderbeeken@me.com
vanderbeeken.eu








+39 333 194 9545





Nationaliteit
België en Italië

Werkervaring

PERIODE	ORGANISATIE	ROL	RESULTATEN
Jan 2025 -	 Strategische consultant	Internationale expert in klantenervaring en digitale innovatie	Verschillende klantenprojecten (onder NDA)
Juli 2005 – Dec. 2024	 Experientia Srl Turijn, Italië B2B-consultancy gespecialiseerd in human-centered innovatie voor Italiaanse en internationale klanten. Het bedrijf gebruikt een mix van kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethodes om inzichten te verwerven in menselijk gedrag en die te vertalen in concepten en bedrijfsstrategieën, zodat bedrijven hun digitale diensten beter kunnen afstemmen op hun klanten en stakeholders. Focussectoren: financiële sector, energie, gezondheid, duurzame consumptiegoederen, mobiliteit en openbare diensten.	CEO (van juni 2014 tot december 2024) Senior Partner (van 2005 tot 2014) Oprichter Verantwoordelijk voor strategie, financiële administratie, bedrijfsontwikkeling, portefeuillebeheer, projectbegeleiding, relatiebeheer en communicatie. Verantwoordelijk voor €2,8 miljoen omzet en 30 werknemers	Medeoprichter van een van de eerste internationale UX- en experience design adviesbureaus in Europa, met kantoren in Italië, Singapore en Zwitserland. Creëerde de ATM-interface voor UniCredit (33% sneller, 25% groei in niet-UniCredit-klanten, <1% foutenpercentage). Meer dan 35 strategische projecten voor Samsung (USA, UK, Europa, Zuid-Korea). Partnership met Intesa Sanpaolo bank. Intensieve projectsamenwerking met grote bedrijven: 3M, Deutsche Telekom, Intesa Sanpaolo, Netflix, Tarkett, Vodafone, Singapore Government, Raad van Europa, EU, Italiaans Ministerie van Innovatie en UN WFP. Succesvolle samenwerking met Aziatische klanten, zoals Changan, Haier, Hitachi, Midea, Samsung en Sony.
Juli 2004 tot juni 2005	Zelfstandige consultant		Strategische communicatie en identiteitsontwikkeling voor Interaction Design Institute Ivrea, WWF en NGO's.
Juli 2001 tot juni 2004	 Interaction Design Institute Ivrea Ivrea, Italië Internationale postgraduate school en onderzoekscentrum in interactie design opgericht door Telecom Italia en Olivetti.	Communications Manager Leidinggegeven aan een communicatieteam van drie person. Omzet: €50 miljoen	Versterkte het internationale profiel van de school en de succesvolle aanwerving van alle afgestudeerden na hun studie. Afgestudeerden gingen werken voor internationale bedrijven in Europa, Azië en de VS (waaronder veel in Silicon Valley) en richtten bedrijven, adviesbureaus en andere scholen op.

April 1999 tot juni 2001		WWF International European Freshwater Programme c/o WWF-Denmark Copenhagen, Denemarken	☞ European Communications Coordinator Leidinggegeven aan een team van drie personen	Beheer van relaties op lokaal, nationaal en Europees niveau. Contacten met het EU-kantoor in Brussel in het kader van de Europese uitbreiding. Ontwikkelde en implementeerde internationale communicatiecampagnes.
Januari 1996 tot maart 1999		Gwathmey Siegel & Associates Architects New York, NY, USA Architectenbureau (80 architecten) bekend voor musea (vb. de uitbreiding van het Guggenheim), bibliotheken en universiteitsgebouwen.	☞ Director of Marketing Leidinggegeven aan een team van vier personen	Oprichter en manager van de marketingafdeling. Verantwoordelijk voor projectacquisitie, met name van hun Amerikaanse academische klanten.
Augustus 1994 tot januari 1996		Ellen Jacobs Associates New York, NY, USA	☞ Manager PR, publiciteit en persrelaties	Beheerde persrelaties in de VS voor podiumkunstgezelschappen, met name in theater en hedendaagse dans.
Maart 1994 tot juli 1994		KunstenFESTIVALdesArts Brussel, België	☞ International Press Officer	Beheerde internationale persrelaties van dit podiumkunstenfestival van wereldklasse.
Februari 1990 tot februari 1994		Antwerpen 93, Culturele Hoofdstad van Europa Antwerpen, België Een van de eerste edities van het Culturele Hoofdstad van Europa initiatief	Chief Press Officer Leidinggegeven aan een team van vijf personen. Omzet: €100 miljoen	Beheerde de persafdeling en de internationale persrelaties.
September 1989 tot januari 1990		Stad aan de Stroom Antwerpen, België Stadsontwikkelingsproject	International Press Officer	Beheerde internationale persrelaties.
September 1987 tot juni 1989		Columbia University New York, NY, USA	☞ Research Assistant	Docent en onderzoeker in cognitieve en visuele psychologie.

Opleiding

UNIVERSITEIT	BEHAALDE GRAAD	JAAR
 Graduate School of Arts and Sciences Columbia University New York, NY, USA	☞ MA Psychology (Cognitieve en visuele psychologie)	Juni 1989
 Faculteit Psychologie Katholieke Universiteit Leuven Leuven, België	☞ Licentiaat Specialisatie in cognitieve en visuele psychologie	Juli 1987

Talen

	LEZEN	SCHRIJVEN	SPREKEN
Nederlands	Moedertaal	Moedertaal	Moedertaal
Engels	C2	C2	C2
Frans	C2	C1	C1
Duits	C1	C1	B2
Italiaans	C2	C1	C2