

Customer Experience Management - vækst gennem bedre kundeoplevelser



Få inspiration til hvordan man kan arbejde med Customer Experience Management og hør, hvordan virksomheder har implementeret Customer Experience Management i øjenhøjde med organisation og kunder.

Kunden i direktions- og betyrelseslokalet

Kunden skal sidde med i både direktions- og betyrelseslokalet.



- Management commitment er afgørende for succesfuld implementering af Customer Experience
- Hvordan sikrer topledelse og bestyrelse, at kundefokus og arbejdet med kundeoplevelser gennemsyrrer hele organisationen?

Bestyrelsesformand Stine Bosse

Grontmij sætter kunden i centrum

Hør om Grontmij's arbejde fra idé til eksekvering af en styrket kundeorientering og konsekvenser for organisationens måde at møde kunderne på.



- Kundens rejse som udgangspunkt for kundeorienteringen
- Øget kundeorientering kræver nyt DNA
- Kan kunden gøres medansvarlig i at skabe bedre kundeoplevelser?
- Håndtering af rationelle og emotionelle kundeoplevelser
- Hvem har mod til at erkende, at de ikke er kundeorienterede?

**Head of Business Process Management
Søren Vestergaard Andersen
Grontmij**



Tid og sted

Torsdag den 12. april 2012 kl. 08.30-13.30
Hos SJP A/S, Lyngsø Allé 3A, 2970 Hørsholm.

Dagen afsluttes med en frokostoplevelse fra Weber Grill



Tilmelding

Send din tilmelding til Ellen Tornblad, et@sjp.dk eller ring til os på 4574 4500. Deltagelse er gratis.

Joe & the Juice – perspektiv på Kundeoplevelser

Hør om Joe & the Juice's perspektiv på kundeoplevelser.



- Grundlægges kundeoplevelser hos kunden eller hos medarbejderne?
- Hvordan sikrer man commitment til kundeoplevelsen?
- Kan det overhovedet betale sig at fokusere på kundeoplevelsen?

**Founder and CEO
Kaspar Basse
Joe & the Juice**



Weber Grill – Fra produkt til oplevelser

Hør hvordan Weber hele tiden flytter sig mod kundens oplevelsesunivers.



- Fra kerneproduktet til de oplevelser, der genererer unik kundeloyalitet
- Innovativ tilgang til forbrugeren og risikovillighed, der præger dagligdagen

**Marketingdirektør
Stig Pedersen
Weber-Stephen Nordic**



Fokus på kunderne – fokus på vækst

Se resultatet af årets CEMindex og få indblik i, hvad danske virksomheder netop nu har fokus på inden for Customer Experience Management.



- Aktuelle forretningsudfordringer som CEM-tilgangen kan bidrage til at løse
- Identificering af de mest kritiske CEM-udfordringer i netop din organisation
- Effektiv igangsættelse af arbejdet med Customer Experience Management

**Adm. direktør Stig Jørgensen
Partner Peter Jensen
SJP**

