

Ingen tribuneplass!

Hvordan skape gode kundeopplevelser..
og bygge sterke kunderelasjoner!

Steinar B. Christensen

steinar@ziel.no
+47 957 05 514

Ny blogg om kundeopplevelser



28/11/2017

#24 | OSLO |

Jeg møter Hans Olav Bakås på vei til møte hos IKT Norge, hvor vi blant annet skal diskutere fremtidens kundesenter. Hans Olav er nå administrerende direktør Terki, et IT selskap med kontor i Sandefjord. Han kom til Terki fra stillingen som Head of Customer Excellence i If, der han tidligere også har hatt ansvar for alle kundesentrene. Hans Olav har lang erfaring med innovasjon, teknologi og digitalisering knyttet til kundeservice og kundeopplevelser. Han er i dag også styremedlem i NORDMA.

Vi har kjent hverandre en tid, og jeg ser alltid frem til å treffe Hans Olav. Interessante diskusjoner om tema vi begge to brenner for. Som alltid snakker vi om trender og fremtiden. Av alle ting sitter vi i meterrommet "Fremtiden" hos IKT Norge. Morsomt.

Omdømme



RESULTATER 2018

PLASS	SELSKAP	STJERNER	TILFREDSHET	LOJALITET
1	Volvo	★★★★★	84,6	83,4
2	Vinmonopolet	★★★★★	83,5	
3	Toyota	★★★★★	83,2	81,0
4	Tesla	★★★★★	82,8	84,6
5	Finn.no	★★★★★	81,9	91,7
6	Skoda	★★★★★	81,7	76,0
7	Sbanken	★★★★★	81,3	88,5
8	Flytoget	★★★★★	81,3	83,6

Egenskaper

Fordeler/ulemper

Identitet

Omdømme



Personlighet

Følelser

I dag handler alt om dette.. ..i et digitaliseringsperspektiv

Kostnader



Kunde-
opplevelser



Omdømme



Lønnsomhet



Selskapsverdi





Forventninger

Velkommen



KOMPETANSE MED



hjertervarme





Bygge laget..

Suksess og konkurransekraft bygger på..

5% på gode planer og strategier

15% på en sterk posisjon

80% på gjennomføringsevne

Kilde: MAGMA, desember 2012



Sentrale spørsmål:

Hva driver tilfredshet og gjenkjøp i vår bransje?

Hvorfor velge oss?

Hvorfor skal kundene våre anbefale oss til andre?

Hvordan bli virkelig god på det som er viktig for kundene?



Min rolle..

