

Få de mest loyale kunder - de er guld værd for din forretning

7. april - Microsoft, Lyngby

- 08:30 - 09:00 **Morgenmad og registrering**
- 09:00 - 09:10 **Introduktion**
Marc Taarup, CRM KAM, MicroPartner A/S
- 09:15 - 09:55 **Kundeloyalitet - den oversete vækstmotor**
Mikkel Korntved, direktør & seniorrådgiver, Loyalty Group A/S
- 10:00 - 10:25 **Reference case med Boxer TV**
Erik Andersen, Chief Commercial Officer, Boxer TV A/S
- 10:30 - 11:00 **Pause**
- 11:00 - 11:25 **Hvilke værktøjer stiller Microsoft CRM med i forhold til at arbejde med kundeoplevelsen og retention?**
Allen Cambell, forretningskonsulent, MicroPartner A/S
- 11:30 - 11:40 **Opsummering og afrunding**
Marc Taarup, CRM KAM, MicroPartner A/S
- 11:45 - 11:45 **Frokost med sandwich**

08:30 - 09:00: Morgenmad og registrering

09:00 - 09:10: Introduktion



Marc Taarup
CRM KAM
MicroPartner A/S / Partner

Kort præsentation af programmet for i dag samt det praktiske.

09:15 - 09:55: Kundeloyalitet - den oversete vækstmotor



Mikkel Korntved
direktør & seniorrådgiver
Loyalty Group A/S / Partner

CRM, CEM, CJM, CSI... og alle de andre forkortelser. Hvordan hænger det egentlig sammen?

- *Har du regnet den ud? De økonomiske konsekvenser af en øget kundeloyalitet.*
- *Hvad gør de mest succesfulde kundeorienterede virksomheder bedre end os andre?*

10:00 - 10:25: Reference case med Boxer TV



Erik Andersen
Chief Commercial Officer
Boxer TV A/S / Partner

Kundestrategier, Customer Journey, Procesforbedringer, Kundekultur osv.

- *Hvordan forholder man sig til disse begreber i et marked med stærke konkurrenter og nye markedstilbud?*
- *Hør om udfordringerne og hvad der har størst betydning for kundeoplevelsen for BoxerTV's kunder*

10:30 - 11:00: Pause

11:00 - 11:25: Hvilke værktøjer stiller Microsoft CRM med i forhold til at arbejde med kundeoplevelsen og retention?



Allen Cambell
forretningskonsulent
MicroPartner A/S / Partner

- Den effektfulde implementering og de fem sikre veje til forankring.
- Lidt om teknologi - hvorfor bør man overveje skyen?

11:30 - 11:40: Opsummering og afrunding



Marc Taarup
CRM KAM
MicroPartner A/S / Partner

11:45 - 11:45: Frokost med sandwich