

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

5. april - Scandic Hotel Aarhus City, Aarhus

| | |
|---------------|---|
| 08:30 - 09:00 | Morgenmad og registrering |
| 09:00 - 09:10 | Introduktion Marc Taarup, CRM KAM, MicroPartner A/S |
| 09:15 - 09:55 | Kundelojalitet - den oversete vækstmotor Mikkel Korntved, direktør & seniorrådgiver, Loyalty Group A/S |
| 10:00 - 10:30 | Pause |
| 10:30 - 11:10 | Reference case med Boxer TV Thomas Bach Rasmussen, sales & Retention manager, Boxer TV A/S |
| 11:15 - 11:40 | Hvilke værktøjer stiller Microsoft CRM med i forhold til at arbejde med kundeoplevelsen og retention? Allen Cambell, forretningskonsulent, MicroPartner A/S |
| 11:45 - 11:55 | Opsummering og afrunding Marc Taarup, CRM KAM, MicroPartner A/S |
| 12:00 - 12:00 | 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 - 10:30: Pause

10:30 - 11:10: Reference case med Boxer TV



Thomas Bach Rasmussen
sales & Retention manager
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*

11:15 - 11:40: 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?

11:45 - 11:55: Opsummering og afrunding



Marc Taarup
CRM KAM
MicroPartner A/S / Partner

12:00 - 12:00: Frokost med sandwich