

Digital HowTo: Customer engagement - sådan skaber succesfulde virksomheder en stærk kundeloyalitet

9. juni - Online, Online

| | |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 09:00 - 09:05 | Velkomst ved dagens online moderator |
| 09:05 - 09:35 | De ustyrlige kunder i en digital verden Per Østergaard Jacobsen, Direktør og ekstern lektor, Efficiens.nu og CBS |
| 09:35 - 09:40 | Q&A til Per Østergaard Jacobsen, Efficiens.nu og CBS |
| 09:40 - 10:00 | Kundeoplevelsen (CX) driver loyalitet Thomas Olsen, Nordeuropæisk salgschef, Zendesk |
| 10:00 - 10:05 | Q&A til Thomas Olsen, Zendesk |
| 10:05 - 10:20 | Moderator samler op |
| 10:20 - 10:20 | Tak for i dag |

09:00 - 09:05: Velkomst ved dagens online moderator

09:05 - 09:35: De ustyrlige kunder i en digital verden



Per Østergaard Jacobsen
Direktør og ekstern lektor
Efficiens.nu og CBS / Keynote

Mange virksomheder oplever store udfordringer med at skabe vækst og opnå en god virkningsgrad af marketing og salgsindsatsen. Men er det i virkeligheden kunderne, som er ustyrlige? Eller er det "bare" fordi, at virksomhederne ikke forstår dem eller mangler indsigt om dem?

Ny forskning (februar 2020) viser, at der er store gab mellem den måde, som virksomheder tænker på og den måde, som forbrugerne forventer. Det giver udfordringer for kunderejsen. Den dårlige nyhed er, at der ikke findes lette løsninger. Den gode nyhed er, at der findes løsninger. Men det kræver grundlæggende et nyt mindset og måske nye forretningsmodeller hos virksomheden.

09:35 - 09:40: Q&A til Per Østergaard Jacobsen, Efficiens.nu og CBS

09:40 - 10:00: Kundeoplevelsen (CX) driver loyalitet



Thomas Olsen
Nordeuropæisk salgschef
Zendesk / Partner

Det er velkendt, at det er fem til 25 gange dyrere at vinde en ny kunde end at holde på en eksisterende. Efterhånden som konkurrencen forøges, og økonomisk usikkerhed er en kendsgerning, er en ting helt sikker: Kundeloyalitet kan drive en virksomheds succes, mens kundeoplevelse (CX) driver loyalitet.

Med udgangspunkt i data fra over 45.000 virksomheder på tværs af 140 lande har vi udforsket, hvordan de mest succesfulde virksomheder leverer oplevelser, der skaber loyalitet og vi ser på følgende trendser:

- Friktionsfri kundeoplevelser
- Langsigtet kundeloyalitet og -tilfredshed
- Agilitet og innovation

10:00 - 10:05: Q&A til Thomas Olsen, Zendesk

10:05 - 10:20: Moderator samler op

10:20 - 10:20: Tak for i dag