



# Customer Experience Master Class

**Tag denne Master Class og få kendskab til metoder, der skaber loyalitet og optimal fremtidig vækst og værktøjer til at omsætte de lærte teorier til praktisk handling i din hverdag.**

Virksomheder der giver excellente kundeoplevelser, får kunder der er op til 14 gange mere værd og de øger i gennemsnit deres indtægter med næsten 10% mere end deres konkurrenter.

På denne Customer Experience Master Class bliver deltagerne både inspireret og udfordret på deres egen opfattelse af, hvad loyalitet er og hvordan den skabes. De får ligeledes indsigt i hvordan vækst skabes ved at gøre det rigtige rigtigt. Det er ikke længere nok blot at skaffe nye kunder. De skal udvikles og fastholdes, så de ikke alene er loyale kunder af holdning, men også i handling.

Rejsen mod øget loyalitet og vækst er godt begyndt, når den rigtige strategi er lagt, med medarbejderne placeret i centrum af loyalitetsdannelsen, og der sker en løbende tilpasning af adfærden i forhold til, hvad kunderne fortæller om deres oplevelser.

Dette og meget mere vil blive berørt på denne inspirerende Customer Experience (CX) Master Class. Deltagerne bliver aktiveret og kommer i høj grad til selv at deltage i dialogen, så læringen sætter sig fast og kan benyttes direkte i egen virksomhed efterfølgende.

Der veksles mellem teoretiske oplæg, dialog i plenum og gruppearbejde i løbet af dagen.

## Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Bliver i stand til, efter endt deltagelse, at kunne reflektere over og perspektivere det lærte i forhold egen virksomheds fremtidige CX- og loyalitetsarbejde
- Får kendskab til nyeste forskning og observationer på CX- og loyalitetsområdet
- Finder ind til sammenhængen og mekanismerne mellem medarbejder- og kundeloyalitet
- Får indsigt i strategiske, taktiske og operationelle virkemidler såsom NPS2, Closed loop, adfærdskorrektion, kortlægning af kunderejser m.m.
- Får inspiration fra andre virksomheder i samme situation
- Bliver inspireret til at tænke udefra og ind - og skabe forbedringer indefra og ud
- Lærer at tænke Holistic Experience™ frem for kun fx salg, marketing, CRM, CEM o.l.
- Får omsat teori til praktik gennem øvelser og interaktion i gruppen



**Underviser er CEO Peter Winther, der bl.a. er bestsellerforfatter til bogen "The Loyalty Virus".**

Sted:	Dato:	Tidsrum:	Pris:
World Trade Center Ballerup, Borupvang 3, 2750 Ballerup	9. juni 2020 3. november 2020	8.30 - 17.30 8.30 - 17.30	DKK 5.900,- DKK 5.900,-

Tilmeld dig allerede i dag på [www.peopleteam.dk/kurser/customer-experience-master-class/](http://www.peopleteam.dk/kurser/customer-experience-master-class/)