



Kundenservicekonferenzen 2023



DANM BEI II

Kilde: Loyalty Groups BrancheIndex Internet 2023



Hvem er Lars ?

- ✓ **CX specialist og Partner Manager i Waoo/Fibia**
- ✓ **"Nørd" med stort kommercielt kundefjerte**
- ✓ **Elsker det tværgående organisatoriske samarbejde**
- ✓ **Kæmpe fan af proaktiv service**

- ✓ **25 års erfaring inden for Salg & Kundeservice**
 - ✓ Teleindustrien
 - ✓ Autohjælp
 - ✓ Mejeribranchen
 - ✓ Samme discipliner
 - Forskelligt fokus
 - Forskelligt tempo

- ✓ **Projektledelse, CRM implementering, Product Management, BI har også givet en god ballast og værdifulde indsigter som jeg bruger i det daglige**



Resultater

- ✓ **Danmarks bedste Internetselskab 11 12 år i streg**
 - ✓ Vel at mærke i et marked der er gået fra monopol lignende tilstande til blodrød konkurrence
 - ✓ Stolt ja – men altid ydmyg
 - ✓ Ambitiøs (og sikkert også irriterende 😊)
 - ✓ Vi har fået kollegaer til at tale sammen og forstå konsekvenser for kunder og organisation når vi ikke gør os umage **sammen**

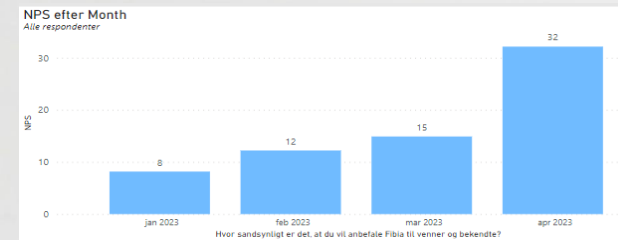
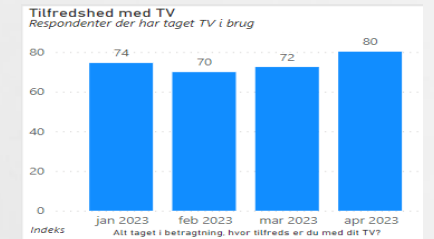
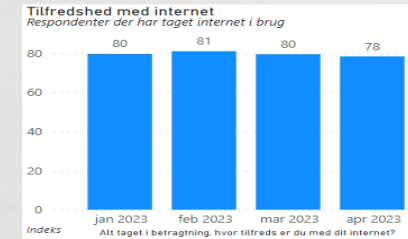
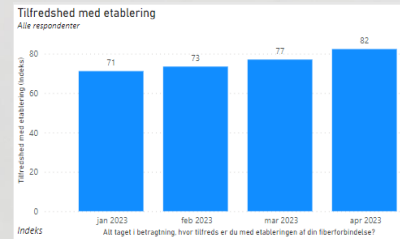
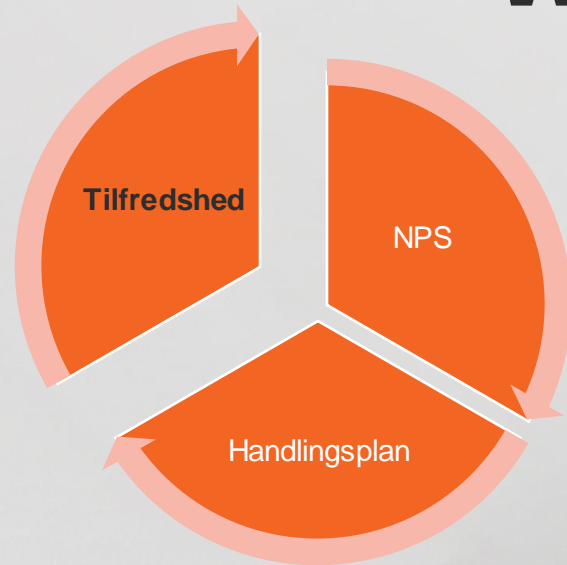
- ✓ **DK's bedste kundeservice indenfor FMCG (Fast moving consumer goods)**
 - ✓ Forstå din leverancekæde
 - ✓ Skab de rigtige netværk/livlinier
 - ✓ Arbejd proaktivt og at styr frem for at blive styret

- ✓ **Altid kunden i fokus**

- ✓ **Fokus på at udvikle sig fra toppen**
 - ✓ Du tænker ikke klart når du er presset
 - ✓ Du har ikke tid til at være nysgerrig og udviklende når du er presset
 - ✓ Dine omgivelser ikke samme tillid til dig når du er presset



Waoo/Fibia setup



KUNDEOPLEVELSEN - STATUS PÅ HANDLINGSPLAN 2023

| Nr. | Overordnet indsatsområde |
|-----|---|
| 2 | Stabiliteten af det trådløst internet & Dækning i boligen |



Wao/Fibia setup

- ✓ Kundefeedback via relationelle og hændelsesbaserede analyser
 - ✓ Stærkt hjulpet og (k)ærligt udfordret af Loyalty Group
 - ✓ Alle kunder kontaktes – **reaktivt / proaktivt af de sejeste kolleger**
 - ✓ Interne feedbackloops
 - ✓ Handlingsplaner baseret på ovenstående
 - ✓ Rapportering til direktion og bestyrelse på månedsbasis
-
- ✓ Vi har skabt ro på organisationen
 - ✓ Vi har fået sat "kundeoplevelsen" på dagsordenen i alle led
 - ✓ Vi er på en vanvittig positiv rejse
 - ✓ Med NPS der er gået fra negativ til positiv
 - ✓ Tilfredshedsmålinger der stiger markant
 - ✓ Forhåbentligt også en afsmitning på MTU
 - ✓ Vi skal have gjort det til en kultur

Electronics & Technology > Internet & Software > Internet Provider > Wao



Wao

Reviews 7,395 • Excellent



VERIFIED COMPANY

Wao

True Møllevej 9, Tilst

3,6 ★★★★★ 219 anmeldelser

Anmeldelserne er ikke verificeret. ⓘ

Sortér efter

Mest relevant

Nyeste

Højeste

Laveste

DANMARKS BEDSTE
INTERNETSelskab
12 ÅR I TRÆK



© 2021 Loyalty Group. Branding af Internet 2021



Hvordan går jeg til
en ny
organisation /
problemstilling ?





Menneskelige faktor VS systemer

- ✓ Adfærd / kompetencer / organisation er vigtigst
- ✓ Applikationer / systemer er sekundært
- ✓ Ellers bygger du blot et nyt hjem til en dårlig kultur
- ✓ Systemerne bliver aldrig bedre end den kultur og dialog der er i organisationen men de kan hjælpe dig på vej
- ✓ Og der findes i øvrigt mange lækre applikationer og også repræsenteret her i dag



Forstå din forretning og italesæt drømmen

- ✓ Vis ydmyghed
- ✓ Vær nysgerrig
- ✓ Vis respekt og forståelse for AS IS
- ✓ Tænk og tal **outside in**
- ✓ Vær tydelig og ærlig
- ✓ Kommuniker positivt – negativitet er for let og kedeligt
- ✓ Definer brændende ønsker med hjertet
- ✓ Brug fakta frem for perception
- ✓ Følg op, følg op, følg Op.....



Involver hele organisationen

- ✓ Forstå og respekter hele værdikæden
- ✓ Tro på at alle går på arbejde fordi de har lyst og brænder for det de laver
- ✓ Respekter at de gamle siloer ser på tingene med forskellige øjne
- ✓ Få værdikæden til at tale sammen – og *helst samme sprog*
- ✓ Sæt rammerne og vær tålmodig
- ✓ Kommuniker budskabet igen og igen og igen og igen...

- ✓ Og så skal du udvikle dig fra toppen... ellers så vinder vi næppe titlen 13 gange i træk....



Implementering i topledelsen

- ✓ Du får taletid når du har fakta/indblik på plads
- ✓ Være ærlig
- ✓ Bed om hjælp – de fleste vil gerne hjælpe
- ✓ Hav is i maven og tålmodighed
- ✓ Være villig til at indrømme fejl og korriger
- ✓ Kommuniker budskabet igen og igen og igen og igen...



Kundeoplevelser
=
K(ærlighed) med de
bedste intentioner

