

Skab mindeværdige kundeoplevelser

A man in a dark shirt is seen from the side, gesturing with his right hand towards a large, seated audience in a lecture hall. The scene is dimly lit, with the audience members looking towards the speaker.

Ian Wisler-Poulsen

iwp@wislers.dk

Kundeservice & Kundeoplevelser 2025



TE	36 KR
MATCHA LATTE	42 KR
CAFFE LATTE MED CHOKOLADE	48 KR
VARM CHOKOLADE	48 KR
IRISH COFFEE	58 KR
CHAI LATTE	29 KR
KOLDE DRIKKE	
SVART ISKAFFE	39 KR
ESPRESSO TONIC	49 KR
SHAKE	49 KR
ESPRESSO / VANILLE / CHAI / CHOKOLADE / BLÅBÆR / MATCHA	45 KR
GLATTE	29 KR
ISTE	48 KR
SPECIALOL	59 KR
GINNY	59 KR
KLEINER KUGLET 20% VIND 2,00, 1,00, 0,50 KR	
GRUPP	
KAFEEHUS, TONING, TUNING, VANILLE, MATCHA, CHAI, CHOKOLADE, TUNING, KONGE	



- Gæst
- Personligt
- Iscenesættelse
- Mindeværdigt



TE
MATCHA LATTE 26 KR
CAFFE LATTE MED CHOKOLADE 42 KR
VARM CHOKOLADE 48 KR
HUSH COFFEE 58 KR
CHAI LATTE 29 KR
KOLDE DRIKKE
SORT ISKAFFE 39 KR
ESPRESSO TONIC 49 KR
SHAKE 49 KR
ESPRESSO / VANILLE / CHAI / CHOKOLADE / SLAAR / MATCHA 45 KR
ISLATTE 29 KR
ISTE 49 KR
SPECIALTIL 59 KR
GØNIVY
GRUPP
KAFEE / VANILLE / TILFØJELSE / VANILLE / TILFØJELSE / TILFØJELSE / TILFØJELSE

Ian Wisler-Poulsen

- Selvstændig (1997-nu)
- Ekstern lektor, ITU & RUC
- Saatchi & Saatchi, DSB, Agillic
- Customer Experience Manager, Tivoli



Hvordan

dyrker du relationen
til dine kunder?



Nemt trumfer



Vores forlængede arm



69%



af kunderne foretrækker at ringe til virksomheden og
tale med et ægte menneske, når de har et problem.

The ACA Study Achieving Customer Amazement

*“Jo mere teknologi vi tilføjer,
desto større afstand skaber vi.”*

Jan Molin, professor, CBS



Tættere relation

Empati

- Nærvær
- Omsorg
- Ordentlighed

Selv-
overvurderings-
bias

Ingen
konkret
handling



”Selvovervurderingsbias”

A blue car is shown from the front, parked on the side of a road. The front of the car is heavily damaged, with the hood crumpled and the engine compartment exposed. The car is positioned on a grassy shoulder next to a paved road. In the background, there are trees and a clear sky. A large white percentage is overlaid on the image.

93%

“Selvovervurderingsbias”

A photograph of two women laughing heartily, with a dark blue overlay. The woman on the left is wearing a red top and has her hands clasped near her chin. The woman on the right is wearing a dark top and has her head tilted back. The background is a blurred outdoor setting.

70%

”Selvovervurderingsbias”



Konkret handling

~~Empati~~



Budskab til kunden:
opbygning af relation

*”Du er det vigtigste
i verden lige nu!”*

Selv-
overvurderings-
bias

A woman with long brown hair and glasses is sitting at a counter in what appears to be a cafe or bar. She is holding a smartphone in her hands and looking down at it. In the background, there are shelves with various bottles and a coffee machine. The image has a blue tint and a semi-transparent dark overlay.

*"Jamen, der er jo
ingen kunde!"*



Oplevelsesøkonomi



Prisen på en kop kaffe



0-1 kr.



1-4 kr.



5-40 kr.



5-40 kr.



25-80 kr.



CONDITORIET
La Glace

SKOUBOGADE 3
1158 KØBENHAVN K.
TELEFON NR: 33 14 46 46

Vare	Antal	Pris (kr)
Jordbær Ryster	1,00	25,00
Is-Kaffe	1,00	55,00
1 skål vanilje is	1,00	80,00
Othellokage	1,00	20,00
Pris Total :		72,00
Heraf moms :		261,00

	Råvare	Vare	Service	Oplevelse
Beskrivelse	Ombyttelig	Håndgribelig	Immateriel	Mindeværdig
Funktion	Uddrag	Fremstilling	Levering	Iscenesættelse
Egenskab	Naturlig	Standardiseret	Tilpasset	Personlig
Køber	Marked	Bruger	Kunde	Gæst

Fra Service til Oplevelse

Iscenesættelse & gæst





Velkommen Mia & Ian

God skik
Jyske Bank yder ikke uafhængig rådgivning.
Vi rådgiver ud fra jeres forhold og jeres behov, men
rådgivningen omfatter udelukkende egne produkter og de
produkter, vi formidler på vegne af samarbejdspartnere.

Personligt

Mindeværdigt



A close-up photograph of a man lying back in a dental chair, his mouth open. A dentist, wearing blue gloves, is using a dental mirror and an explorer to examine the man's teeth. The man has a beard and is looking up at the dentist. The background is a plain, light-colored wall.

Værtskab

*”Som tandlæger glemmer vi af og til,
at der hænger en person
fast i tænderne.”*

Jesper Hatt, Tandlægekonsulent

Hvordan

bliver du den bedste
version af dig selv?

En medarbejders succes

15%

afhænger af medarbejderens
faglige egenskaber.

85%

afhænger af medarbejderens
evne til at omgås andre mennesker.

*“Vi bliver det,
vi gentagende gange gør.”*

Aristoteles, græsk filosof

Hvad gjorde Ian?

- Tydeligt smil
- Øjenkontakt
- Hils med håndtryk
 - *eller sig hej til bordet*
- Sig mit navn
- Gentag deltagerens navn



**Konkret
handling**

*”Jamen, er det ikke
lidt banalt?”*

*”Jo, men så lad mig
se dig gøre det!”*



Tydeligt smil

A close-up portrait of a woman with short, styled blonde hair. She is smiling warmly at the camera, showing her teeth. She has blue eyes and is wearing small pearl earrings. She is dressed in a light-colored, textured turtleneck sweater. The background is a soft, out-of-focus indoor setting with warm lighting.

Psykofysik



Øjenkontakt

Øvelse:

*Hvor er jeg mest
imødekommende,
rar og venlig?*

½ sek.



A



B



Håndtryk og navn

A hand holds a black cup of coffee with a latte art of a panda's face. The background shows a coffee shop counter with various items: a stack of black cups, several small bowls containing bread cubes, chocolate chips, and other toppings, a small bowl of jam, a bowl of butter, and a tray of cheese and meat. A window in the background shows a view of a garden with green plants and a path.

En varm hilsen

*“Empati er et karaktertræk,
der kan ændre verden.”*

Barack Obama, tidl. præsident i USA



35%

færre fik en følgesygdom eller døde,
fordi medarbejderne begyndte at hilse på hinanden

Take-away



Take-away

- Nemt trumfer (*selvbetjening vinder frem*)
- Omsæt empati til konkret handling
- Pas på selvovervurderingsbias
- Læg mobilen i tasken (*den stjæler empati*)
- Lad dig inspirere af oplevelsesøkonomi
 - *Mindeværdig, iscenesættelse, personlig, gæst*
- Dyrk værtskab
- Bliv den bedste version af dig selv
 - *Smil, øjenkontakt, håndtryk & navn*



6.372 404 kommentarer • 421.202 visninger

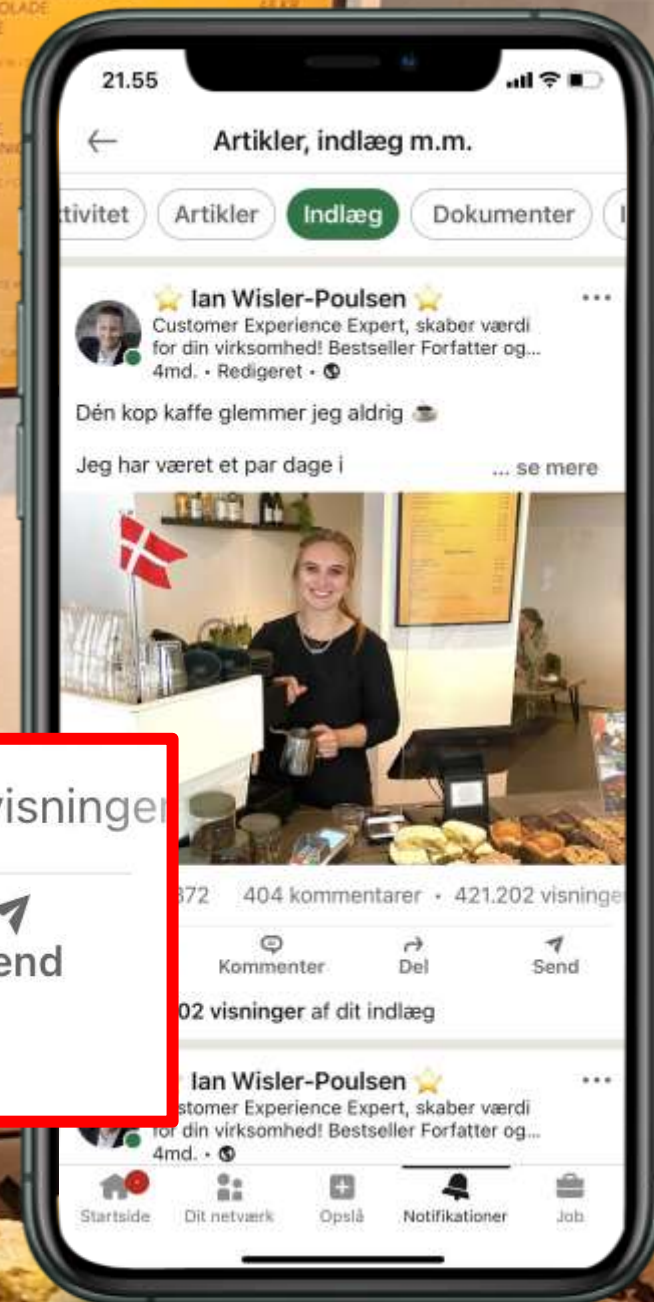
Lid med

Kommenter

Del

Send

421.202 visninger af dit indlæg



Skab mindeværdige kundeoplevelser

A man in a dark shirt is seen from the side, gesturing with his right hand towards a large, seated audience in a dimly lit room. The background is dark, and the audience is visible in the lower half of the frame.

Ian Wisler-Poulsen

iwp@wislers.dk

Kundeservice & Kundeoplevelser 2025