



Poul Erik Bech

Vi gør en **forskel** for dig og dit salg

KISS Konferenc

1. oktober 2025

Michael Fog Simonsen

Michael Fog Simonsen

Nuværende

- Kundecenterchef
- EDC Poul Erik Bech – siden 2020

Brænder for de gode kundeoplevelser

Tidligere erfaring

- Kundeservicebranchen siden 2010
- Salg siden 2010
- Både nær og fjern ledelse



EDC Poul Erik Bech

- Etableret i 1978
- Danmarks største mæglervirksomhed
- Bolig og erhvervsmarkedet, ejendomsadministration
- Poul Erik Bech Fonden



Poul Erik Bech

Vi gør en **forskel** for dig og dit salg



Poul Erik Bech

Vi gør en *forskel* for dig og dit salg

Hvor mange har ringet til en
ejendomsmægler?



Poul Erik Bech

Vi gør en forskel for dig og dit salg

Hvor mange har ringet forgæves?



Poul Erik Bech

Vi gør en **forskel** for dig og dit salg

Hvorfor er det vigtigt at tale med specialisten?

Three reddish-brown bricks are stacked vertically, centered in the frame. The top brick is slightly offset to the right. The middle brick is the most prominent, with the text overlaid on it. The bottom brick is partially obscured by the middle one. The background is a plain, light gray.

**Et Kundecenter fra første
mursten**

Et Kundecenter – i mæglerbranchen?

Ikke nyt - men nyt i mægler
branchen

At være i kontrol



Poul Erik Bech

Vi gør en *forskel* for dig og dit salg

I den perfekte verden, så
eksisterer Kundecenteret ikke!



Hvornår er vi en succes



90%



Solgte ejendomme



Udvikling af
medarbejdere



Kundeservice som et
brand for
virksomheden

Er telefonen på vej ud?



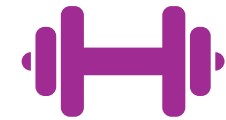
Flere bliver utrygge ved at tale i telefon



Det handler ikke om dovenskab – det handler om tryghed



Hvad betyder det for os som virksomhed?



Træning og sparring

Kundeservice som et brand for virksomheden

Kundeservice er et
brand

Fra
omkostningscenter
→ værdiskabende
funktion

Medarbejderen
som
brandambassadør



Et Kundecenter fra første mursten



Til et fuldt funktionelt hus



Poul Erik Bech

Vi gør en **forskel** for dig og dit salg

Tak for at have lyttet med

Michael Fog Simonsen



Lad os linke op via LinkedIn