

Webinar 2:

Den nye kunderejse og den gode kundeoplevelse

De fleste synes, at de har et godt kendskab til deres kunder, men når det kommer til den enkelte kunderejse, så opstår der ofte en del usikkerhed internt i virksomheden. Specielt det sidste års tid er alt vendt op og ned.

I webinar 2 "Den nye kunderejse" ser vi blandt andet på:

- Hvordan har kunden ændret adfærd under corona?
- Hvilke behov tilfredsstillers vores produkt/service for kunden?
- Hvilke tvivlsspørgsmål opstår undervejs i kunderejsen?
- Hvordan kan vi imødekomme kundens behov med digitale værktøjer?

Du vil høre om touchpoints, den gode kundeoplevelse, "pains og gains" samt outside-in perspektiv – og hvordan I kommer i gang eller videre med arbejdet med kunderejsen i jeres virksomhed.

Oplægsholder: [Gitte Damgaard](#),
Lektor ved Erhvervsakademi Aarhus



Tidspunkt:

Onsdag den 2. juni 2021 kl. 8.30-11.30

Indhold:

- Hvorfor er det relevant at arbejde med kunderejsen?
- Kunderejsen i praksis
- Indsamling af data
- Jeres videre arbejde

1:1 sparring (1 time)

- Mandag den 14. juni kl. 12.00 - 16.00
- Onsdag den 16. juni kl. 9.00 - 13.00
- Fredag den 25. juni kl. 12.00 - 16.00

Forberedelse til dagen:

- Kræmmergaard, Pernille, 2019, Digital Transformation, kap. I kundernes tjeneste side 49-63
- Vanggaard, Katrine, 2021 [Customer Journey slår big data](#), In2Minds
- Lobedanz Witthøfft, Per, 2019, [Gør kunderejsen til omdrejningspunkt for marketing og salg](#), Tid & Tendenser
- Wrang, Camilla, 2018, [Fremtidens oplevelser skal skabe personlig forandring](#), Mindshare

For yderligere information:

Kontakt projektleder
Dennis Wollbrink
Mail: dennis@ldcluster.com

Dette webinar er det andet af fire, der alle er en del af projektet "[Digital Ledelseskultur](#)"

