

Strategier för kundvård och servicemanagement

Syfte med konferensen att visa:

- hur utforma en strategi
- nya concept och metoder
- hur skapa rutiner för att möta kunderna
- hur mäta kundtillfredsställelse
- kundvårdsprogram
- servicekoncept
- praktikfall och tillvägagångssätt

Bakgrund:

Customer Relationships Management

Allt fler företag intresserar sig för CRM. Ofta är dessa åtgärder IT-drivna. För att lyckas är det nödvändigt att komplettera detta med affärsdrivna åtgärder.

Kartläggning av värdekedjan.

En utgångspunkt är att kartlägga den värdekedja eller det ekonomiska ekosystemet i vilken företaget verkar och de olika aktörerna i den och utforma strategier för dessa.

Värdeerbjudanden. Valuepropositions

Företaget erbjuder sina kunder och andra köppåverkare ett antal nyttor i s.k. värdeerbjudanden.

Mätning av kundtillfredsställelse.

Allt fler företag mäter regelbundet kundernas tillfredsställelse ofta via webblösningar.

Kundvårdsprogram.

Många i företagen har kontakter med kunder på olika sätt. Kundvårdsprogram lär medarbetare hur de skall möta kunderna.

Servicekoncept.

Det behövs kvalitetssäkrade rutiner eller processer för att genomföra effektiv service.

Mycket IT-stöd.

Telemarketing, call center, on-to-one marketing. Det finns mycket hjälpmedel som måste beaktas

Konferensen vänder sig till :

- Strategier
- Ledningsgrupper
- Marknadsansvariga
- Investmentmanagers
- IT-ansvariga

Program

Inledning

Nya affärsmodeller

- Från produkter/tjänster till valuepropositions

Så gör framgångsrika företag!

- Vi lär av de bästa

Företagets värdeerbjudande

- Hur utforma ett erbjudande

Kundens nyttor

- Det är viktigt att förstå vilka nyttor olika kundgrupper vill ha.

Servicekoncept

- Olika marknadssegment kräver differentering av erbjudanden

Hur framgångsrika företag utformar sina koncept

- Exempel

Företagets rutiner och processer

- Från identifiering av suspects, via prospects till försäljning och kontinuitet

Produktens livscykel

- S-kurvor och s.k. low-end disruptions
- Exempel

Kundvård

- Hur möta kunden i olika situationer?

Lämpligt IT-stöd

- Vad finns att välja på?

Gör så här!

- En arbetsmetod

Sammanfattning