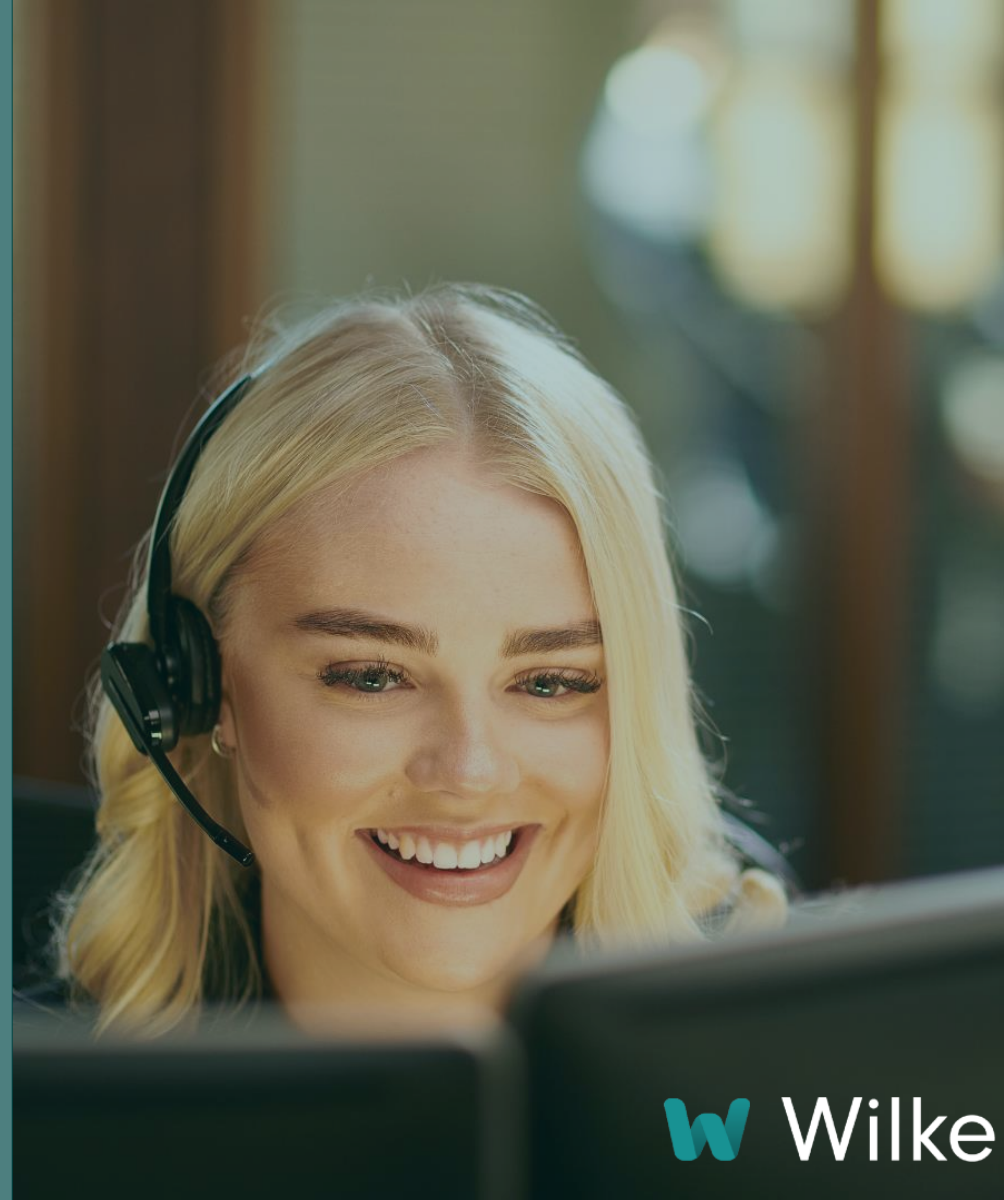


# CX BENCHMARK 2024

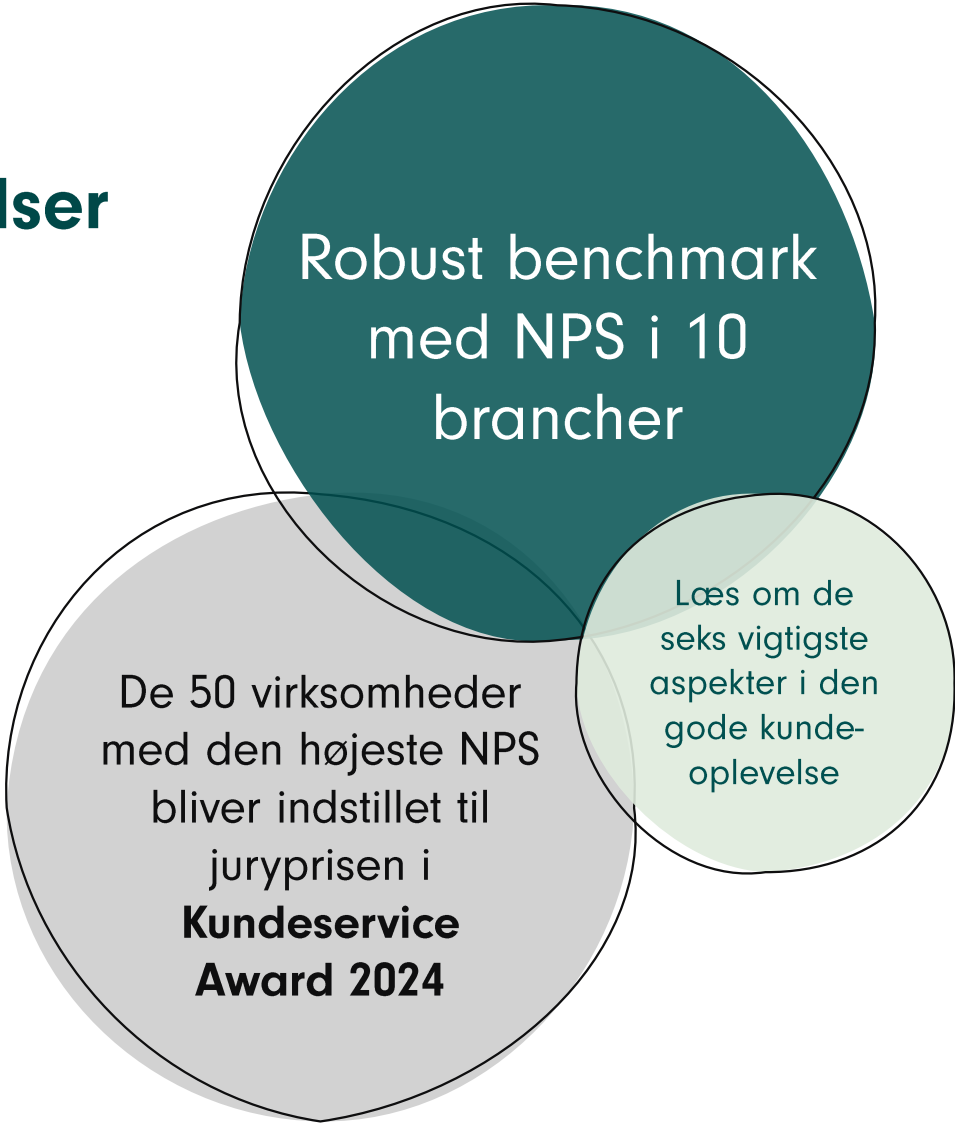
Hvem leverer Danmarks bedste kundeoplevelser og kundeservice?



# Danmarks mest robuste benchmark for kundeoplevelser

Vi har scoret mere end **300 virksomheder** i **10 brancher** på deres evne til at skabe gode kundeoplevelser. Vi har desuden identificeret **seks afgørende aspekter** for den gode kundeoplevelse.

Resultaterne er baseret på svar fra mere end **4.000 danskere**.



Robust benchmark  
med NPS i 10  
brancher

De 50 virksomheder  
med den højeste NPS  
bliver indstillet til  
juryprisen i  
**Kundeservice  
Award 2024**

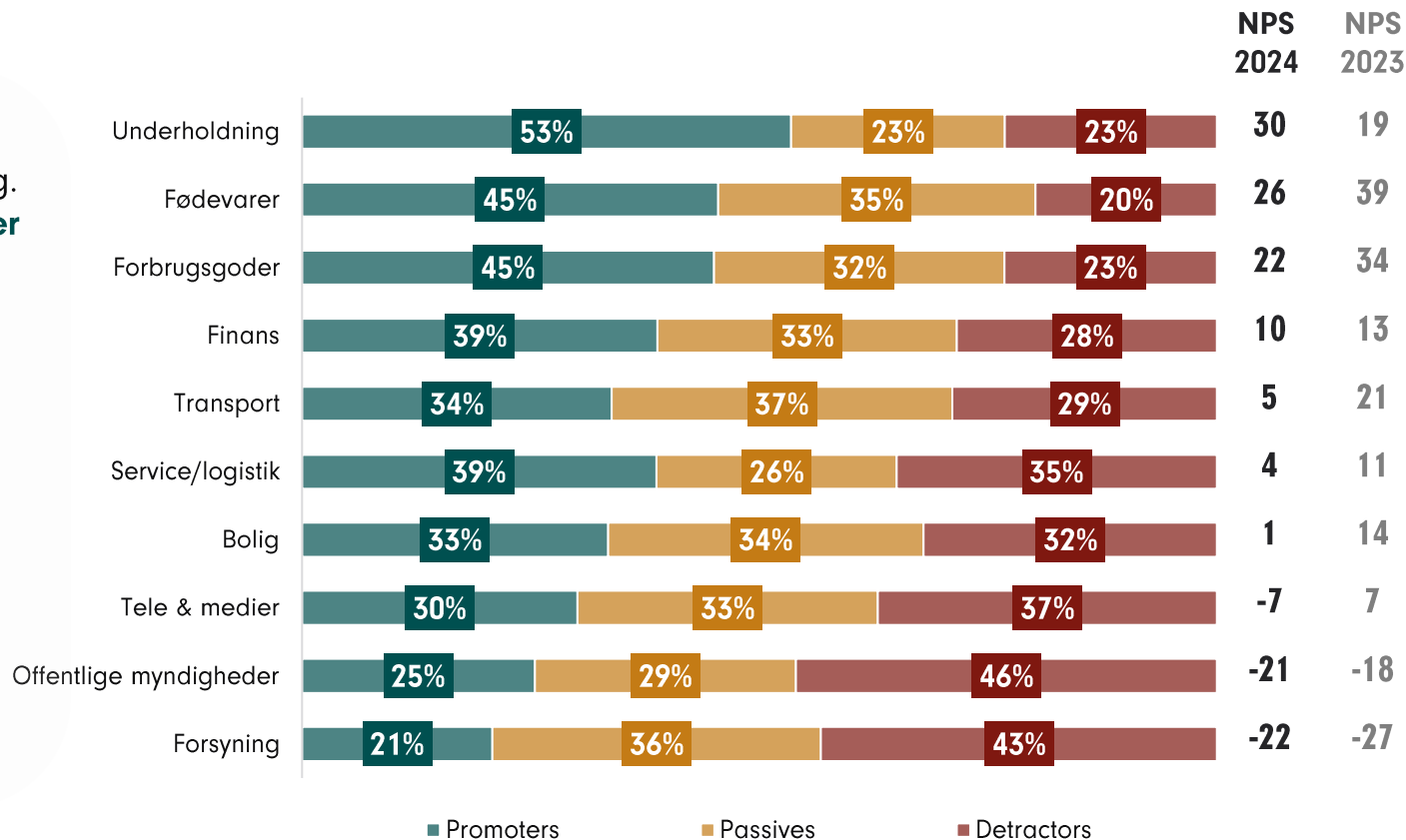
Læs om de  
seks vigtigste  
aspekter i den  
gode kunde-  
oplevelse

# NPS baseret på seneste oplevelse

Vi ser et fald i NPS i alle brancher på nær underholdning og forsyning. Markant store fald ses for **fødevarer** og **forbrugsgoder**.

Til trods for en stigning i NPS, skraber forsyning stadigvæk bunden med dobbelt så mange detractors som promotors.

**Underholdning** har desuden overhalet fødevarer, forbrugsgoder, finans og transport, og indtager dermed førstepladsen med en NPS på 30.



# Kunderne vil have løst deres problemer

Ligesom i 2023, er det vigtigste for at få en god oplevelse, at man **får løst sit problem**.

Desuden er det vigtigt for kunderne, at virksomhedens medarbejdere virker imødekommende, og er nemme at være i kontakt med i løbet af hele flowet.

Dette års måling understreger igen vigtigheden af, at man har styr på "the basics", før man kanalisere fokus mod at forfine oplevelsen med informationsflows og logiske sammenhænge.



At få løst mit problem

65%



Imødekommenhed/personlighed hos medarbejderne jeg taler med

34%



At det er nemt at være i kontakt med kundeservice i hele processen

33%



At virksomheden forstår mine individuelle behov

21%



At blive guidet igennem processen

11%



At virksomheden forstår mine forventninger til dem

11%



Sammenhæng/logik mellem de enkelte dele af kundeservicen

10%



Information om status på processen

8%



At virksomheden henvender sig til mig med info om produkt/service

7%

# I 2024 er det vigtigste billige priser, som dermed har overhalet god service

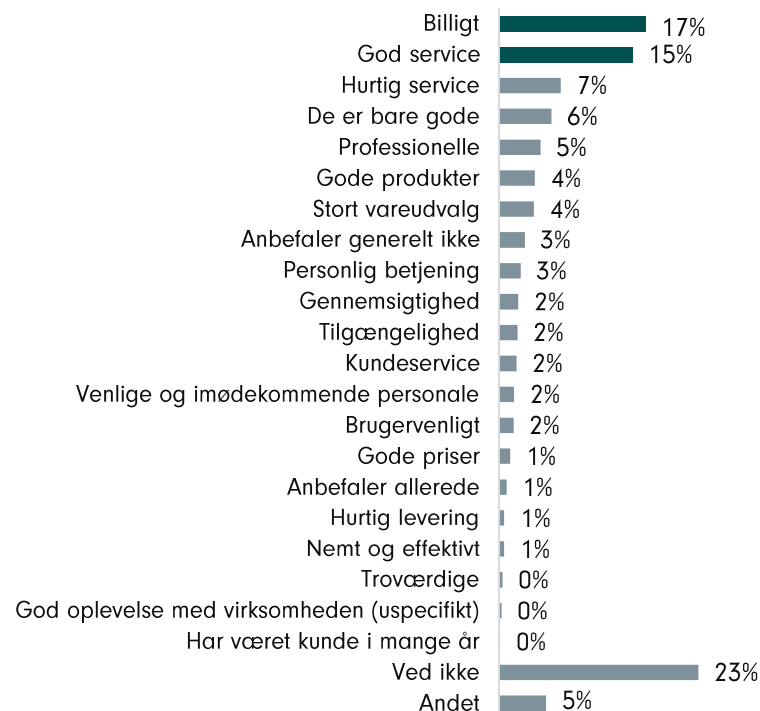
Når man spørger danskerne, hvad der får dem til at ville anbefale en virksomhed igen og igen, så angiver 17%, at priserne er afgørende.

15% svarer, at de vil anbefale en virksomhed til venner og bekendte, fordi de selv har oplevet at få en god service.

**Skal man skabe anbefalelsesværdige oplevelser, er gode priser og god service altså en forudsætning!**

Hurtig service og en helstøbt kundeoplevelse er ligeledes essentielle for kundernes anbefalingsvillighed.

## Hvad der skal til for at kunderne med større sandsynlighed vil anbefale?



# Det vigtigste for kunderne er at få løst deres problem

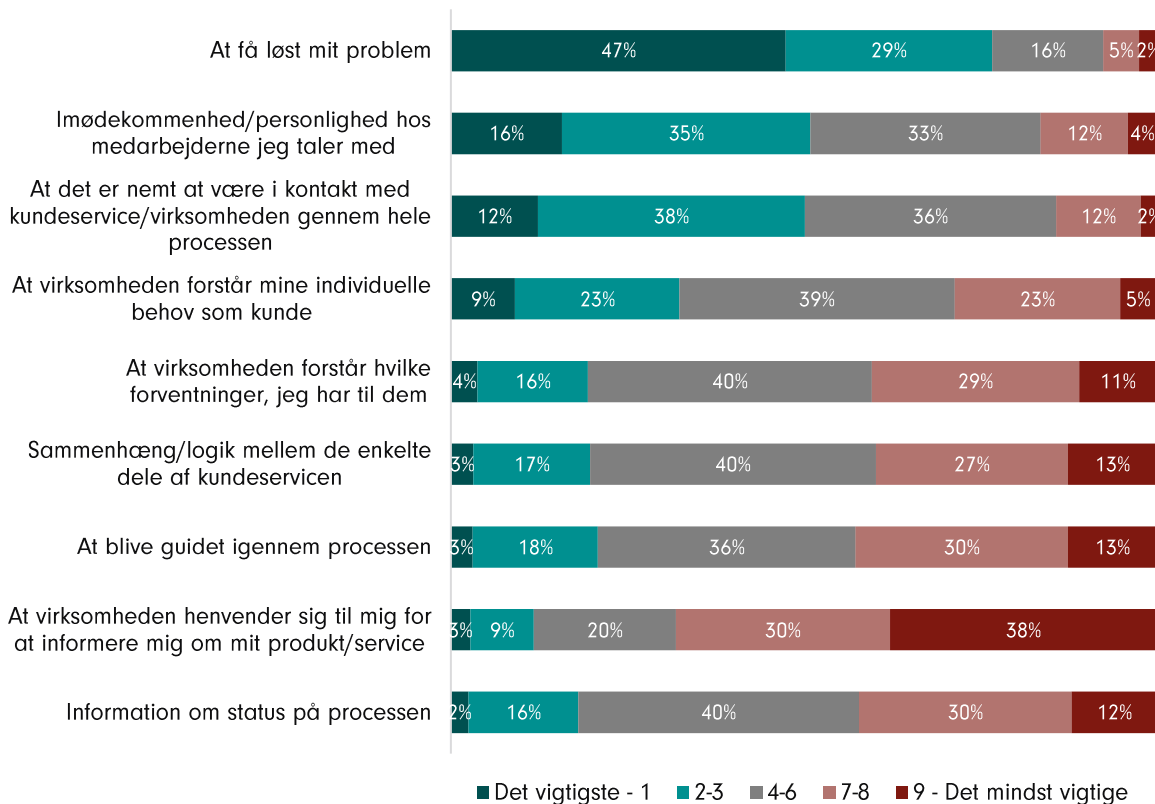
47% af danskerne mener, at det vigtigste element i en god kundeoplevelse er, at **man får løst sit problem**.

I 2023 var der 40%, der angav det at få løst sit problem som det vigtigste i kundeoplevelsen. Der er altså sket en stigning på 7 procentpoint i vigtigheden af at få løst sit problem som kunde.

Næst vigtigst er det, at **virksomhedernes medarbejdere er imødekommende** tæt efterfulgt af, at det er **nemt at være i kontakt med virksomheden** gennem hele processen.

Vil du have testet hvorvidt jeres nuværende service rent faktisk formår at løse kundernes problemer? Vil du have konkrete værktøjer til at løfte servicen yderligere? Så tilmeld din organisation til **Kundeserviceaward**, hvor vi tester jeres serviceniveau i tre forskellige kanaler og kommer med anbefalinger til at løfte oplevelsen!

Rangering af vigtighed for de 9 aspekter, hvor 1 er vigtigst:



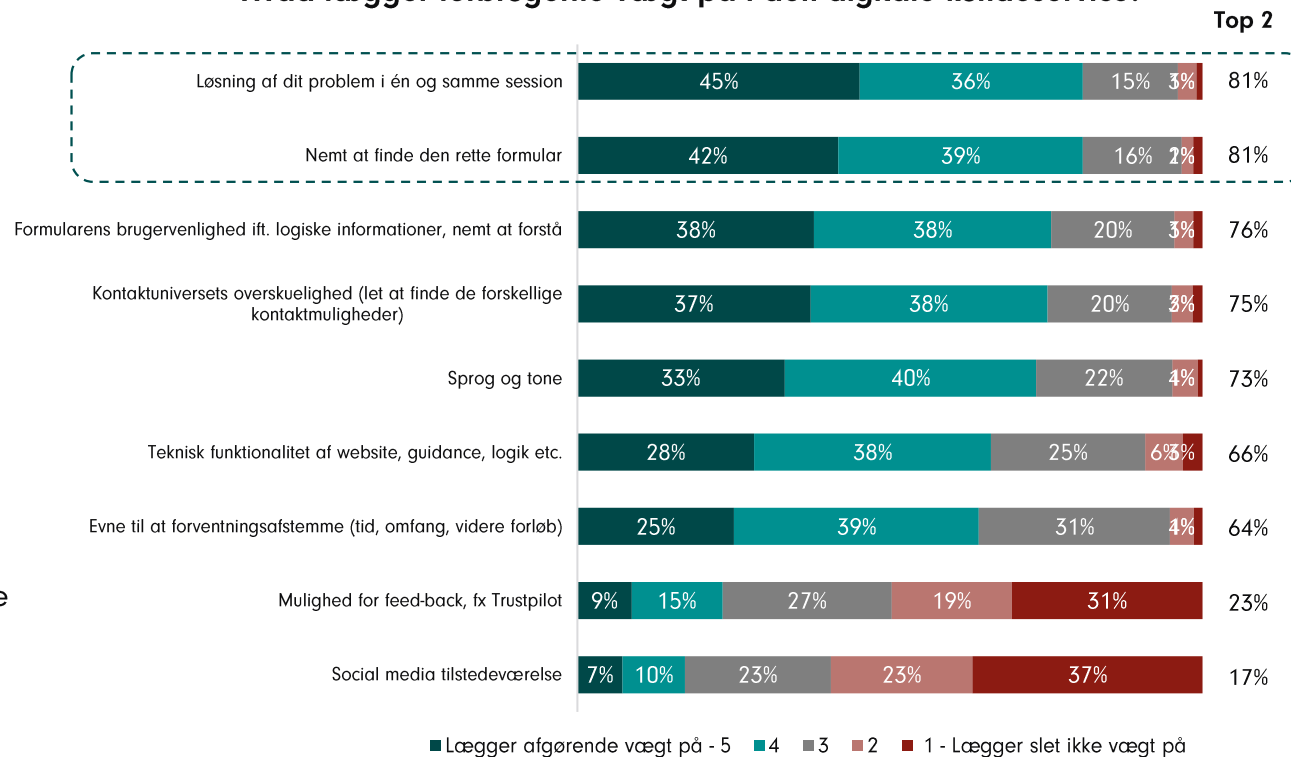
# Den gode kundeoplevelse skal understøttes af brugervenlige digitale kontaktformularer, som kan løse problemet i ét hug

Kunderne lægger særlig vægt på, at de kan få løst deres problem i én og samme session, samt at de nemt kan finde den rette kontaktformular.

Det er dog også afgørende, at formularen er nem at gå til, samt at kontaktuniverset i det hele taget er overskueligt. Mindre vigtigt er muligheden for at give feedback, samt at virksomheden er til stede på sociale medier.

Undersøgelsen understreger vigtigheden af, at en virksomheds digitale kanaler er brugervenlige, for at kunne sikre en optimal kundeoplevelse! Ønsker du at teste brugervenligheden af jeres website, så er [Kundeserviceaward 2024](#) svaret! Her tester vi brugeroplevelsen og kommer med anbefalinger til at forbedre den!

## Hvad lægger forbrugerne vægt på i den digitale kundeservice?

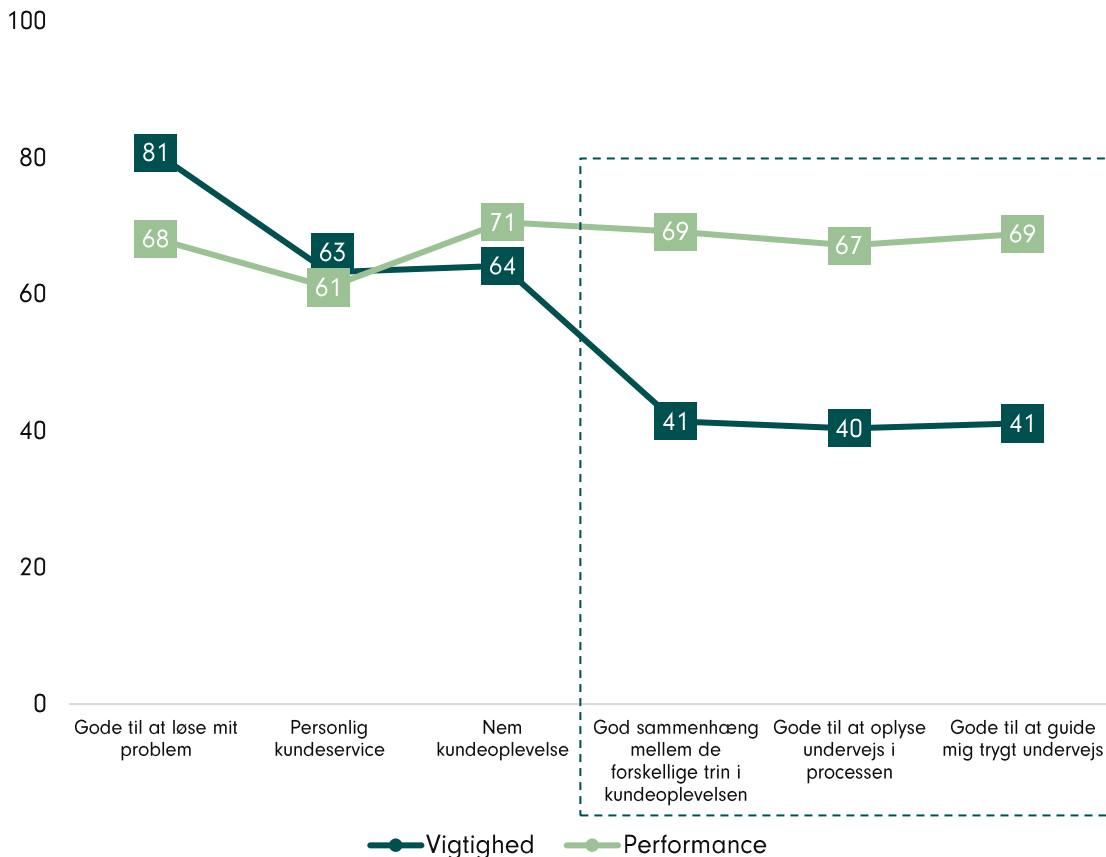


# Fokuser på dét, der virkelig betyder noget for *kunden*

Ligesom i 2023 er der igen i år en generel tendens til, at virksomheder *overperformer* på deres evne til at skabe sammenhæng i kundeoplevelsen, oplyse undervejs i processen og guide trygt.

Og selvom det også er vigtige aspekter, er det langt fra dem, som har størst indflydelse på, hvorvidt en oplevelse bliver god eller ej. Så selvom det er gode tiltag, så skaber de først reel værdi, når man evner at gøre det nemt at være kunde, løse kundens problem og være personlig mens man gør det. Det er nemlig de aspekter, der ifølge kunderne er afgørende for den gode kundeoplevelse.

Er du en af de virksomheder, som underperformer på de tre vigtigste aspekter? Så overvej at omprioritere dine ressourcer, så du rent faktisk bliver i stand til at løse kundernes problemer. Hvis du vil have indblik i hvorvidt jeres service i dag formår at løse jeres kunders problemer, og ikke mindst, hvilke der ikke bliver løst, så bør du læse mere om [Kundeserviceaward 2024](#)





# Hvilke brancher performer bedst på deres kundeoplevelse?



Samtlige brancher har øget performance siden 2023!

Underholdningsbranchen har øget sin performance markant og er gået fra en femteplads til en førsteplads med en stigning i performancescoren fra 3,8 til **4,7**.

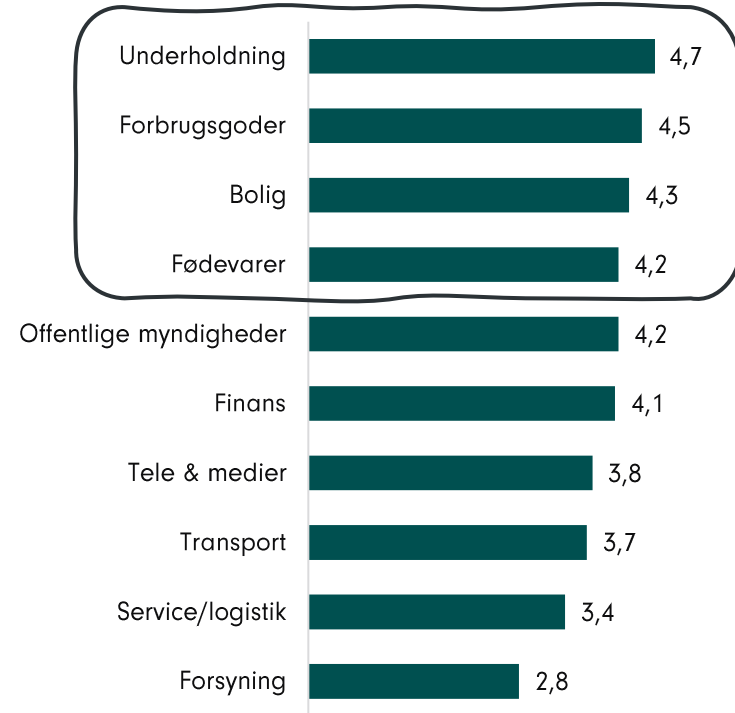


Forbrugsgodevirksomhederne bibeholder sin andenplads i 2024 med en performancescore på **4,5**.

Selvom fødevarerbranchen er gået fra en første- til en fjerdeplads, er branchen steget med 0,2 point siden 2023.



De offentlige myndigheder har taget det største spring og er gået fra en sidsteplads til en femteplads, og ligger i 2024 med en samlet performancescore på **4,2**.



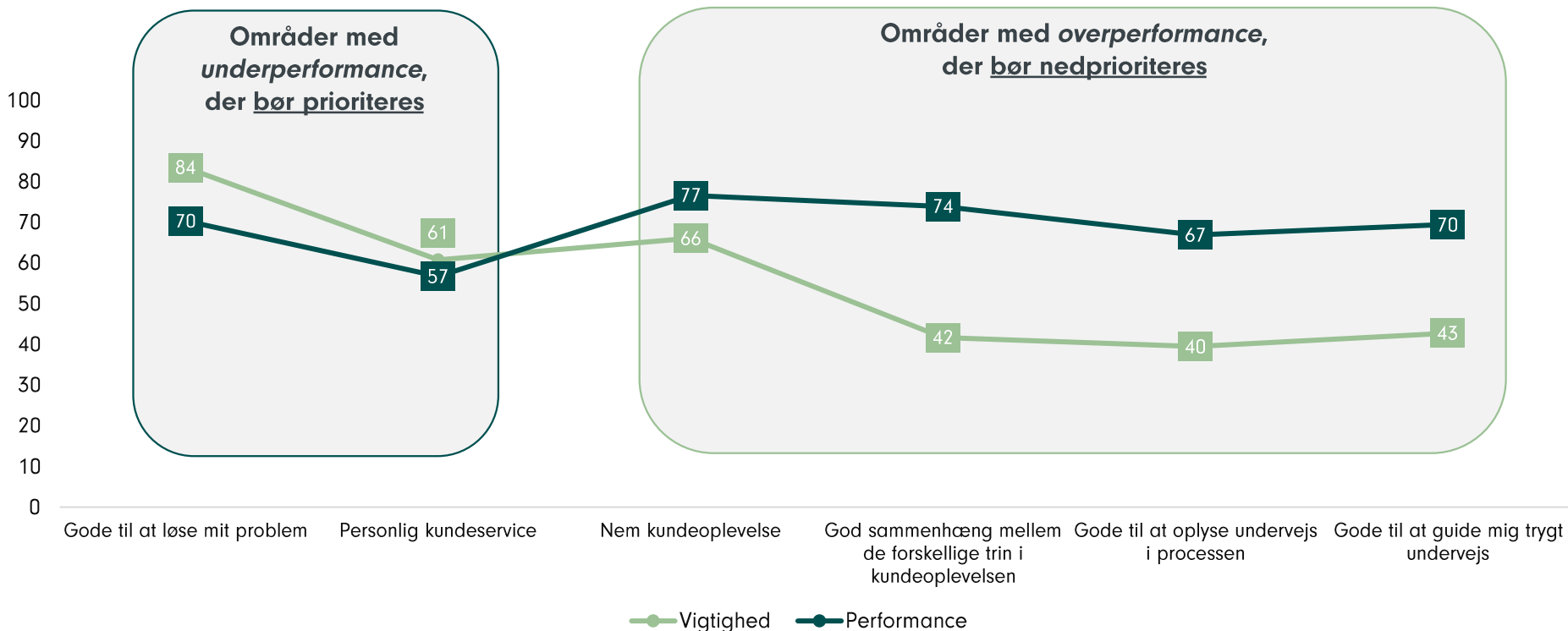


# Performance på brancheniveau



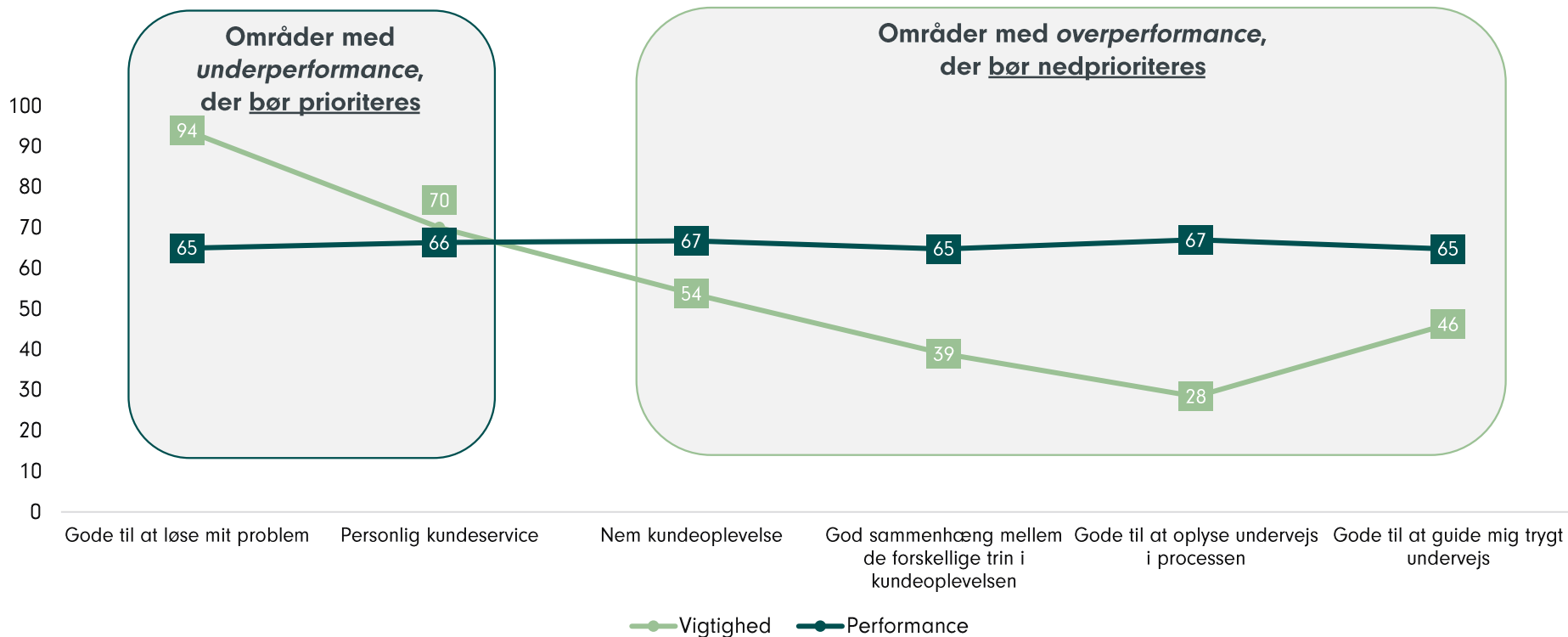
# Fødevarebranchens performance i 2024

I fødevarebranchen bør hovedfokus være på at løse kundernes problem bedre, og sekundært give en mere personlig kundeservice. Tilbage i 2023 var de vigtige områder endnu vigtigere og de ikke-vigtige områder mindre vigtige. Om end områderne varierer en del i vigtighed, er de blevet mere udjævnede i fødevarebranchen. Til gengæld er performance faldet på samtlige områder siden 2023.



# Boligbranchens performance i 2024

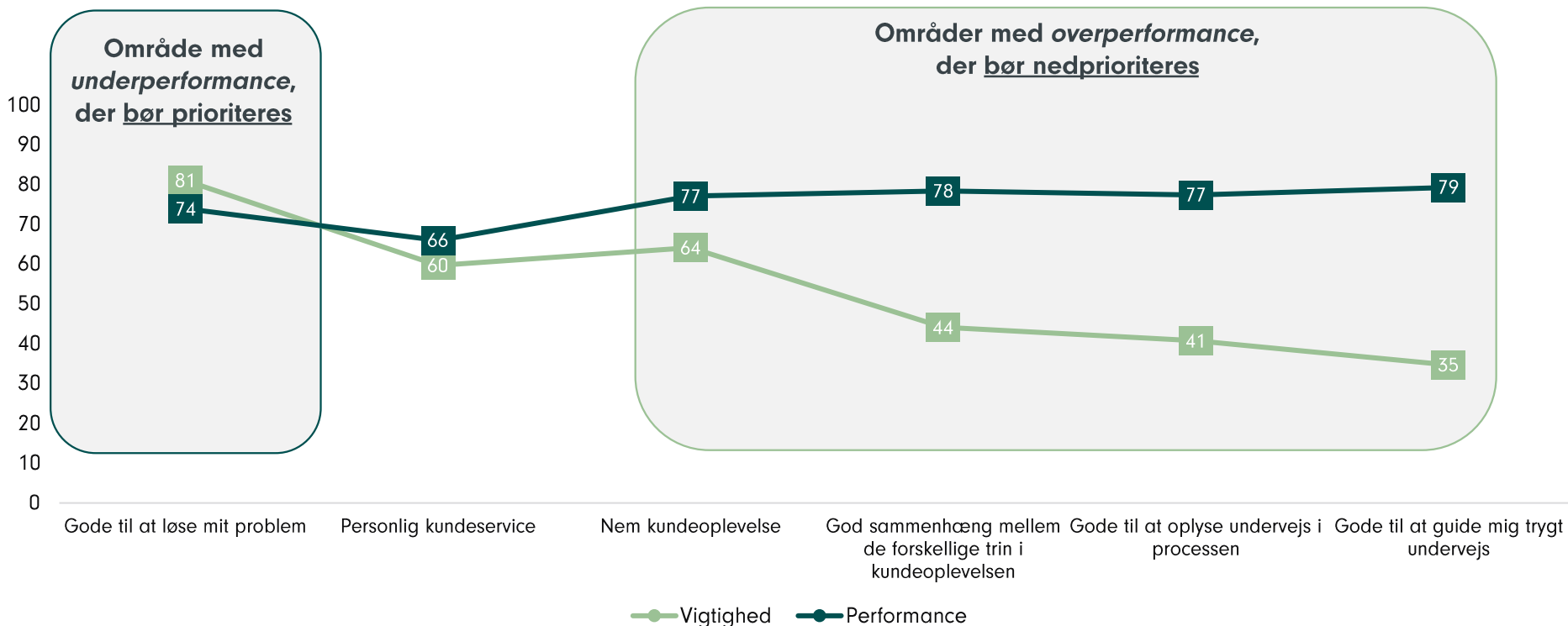
I boligbranchen bør hovedfokus være på at løse kundernes problem bedre, og sekundært give en mere personlig kundeservice. Siden 2023 er netop virksomhedernes evne til at løse kundernes problem blevet en del vigtigere. Til gengæld er evnen til at oplyse undervejs i processen blevet mindre vigtigt. Performance i boligbranchen er til gengæld faldet på samtlige områder.



# Underholdningsbranchens performance i 2024

I underholdningsbranchen bør hovedfokus være på at løse kundernes problem bedre.

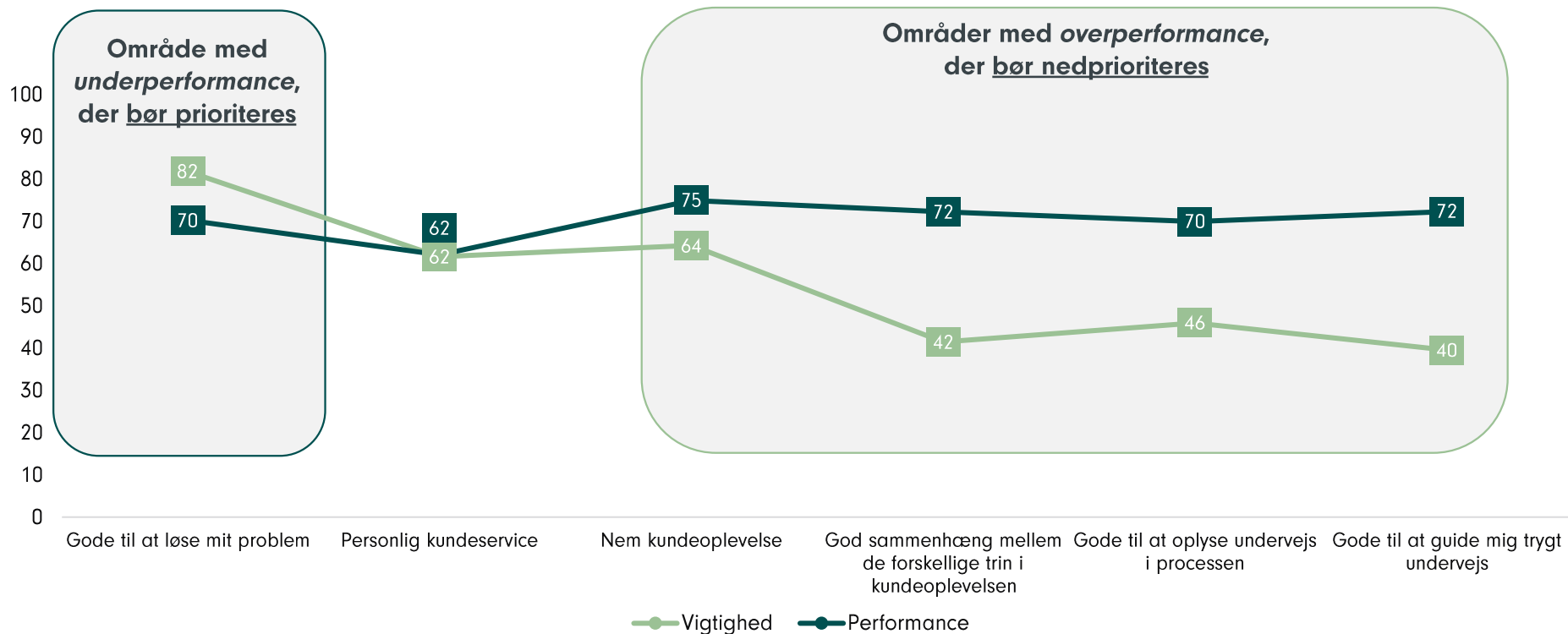
Nem kundeoplevelse blevet væsentligt mindre vigtigt nu, samtidig med at performance er steget på området. I år ligger performance over vigtighed, imens det modsatte var tilfældet i 2023. Underholdningsbranchen har gjort det lettere at være kunde.



# Forbrugsgodebranchens performance i 2024

I forbrugsgodebranchen bør hovedfokus være på at løse kundernes problem bedre.

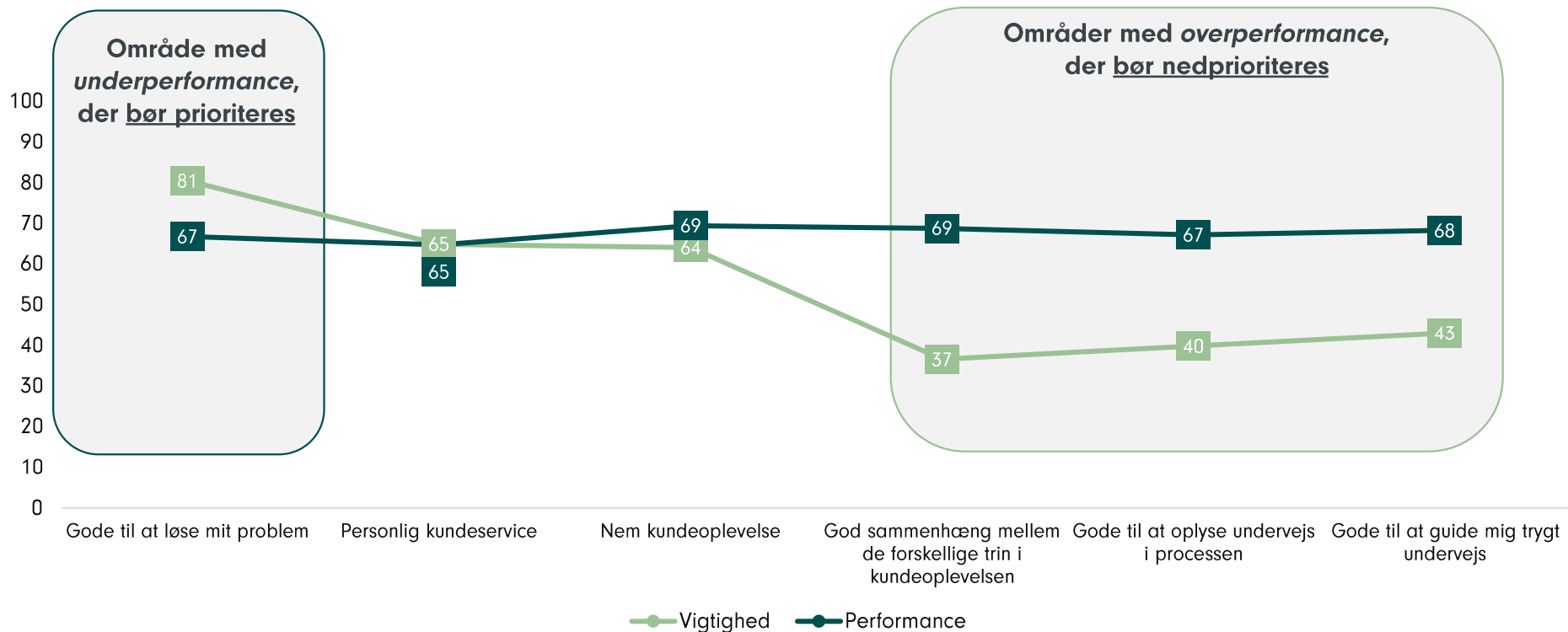
*Siden 2023 er forbrugsgodebranchen gået tilbage på samtlige områder. Heldigvis er flere af områderne ligeledes blevet mindre vigtige. Så selvom branchen eksempelvis ikke giver nemmere kundeoplevelser, er området vendt fra underperformance til overperformance.*



# Finansbranchens performance 2024

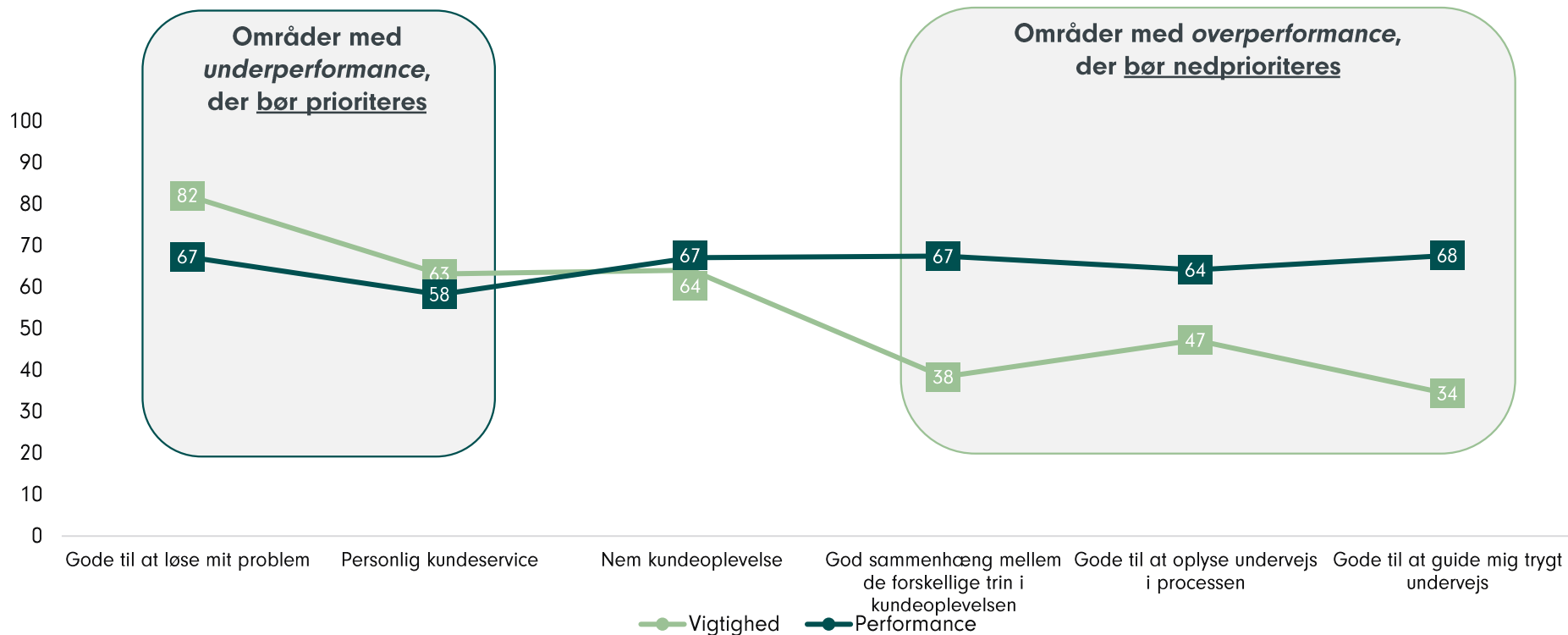
I finansbranchen bør hovedfokus være på at løse kundernes problem bedre.

*Siden 2023 er alle gaps lukket – på nær denne evne til at løse kundernes problem. På netop dette område er performance faldet i finansbranchen, hvilket understreger vigtigheden i forbedring på området.*



# Service/logistikbranchens performance 2024

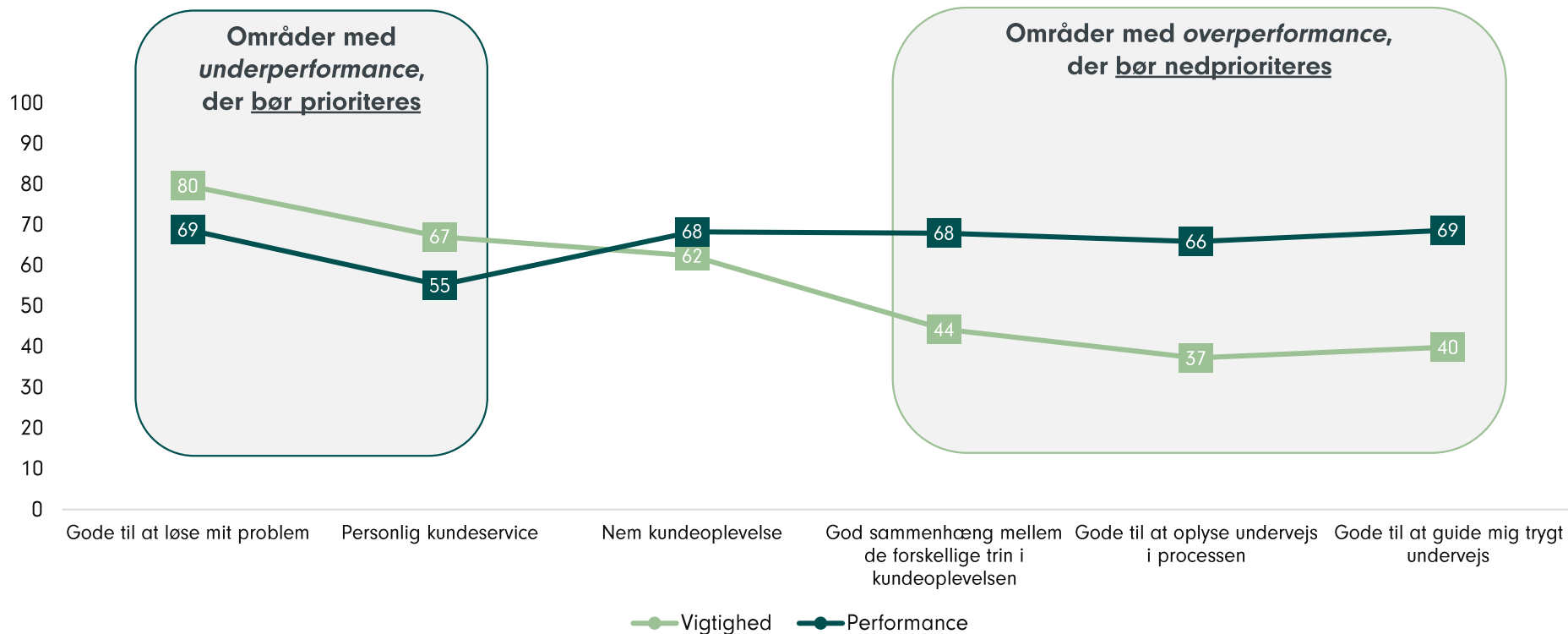
I service/logistikbranchen bør hovedfokus være på at løse kundernes problem bedre, og sekundært give en mere personlig kundeservice. På netop disse områder var der også gaps tilbage i 2023. Dog er gapsene blevet mindre, hvilket skyldes, at områderne er blevet mindre vigtige - og ikke et resultat af højere performance.





# Transportbranchens performance i 2024

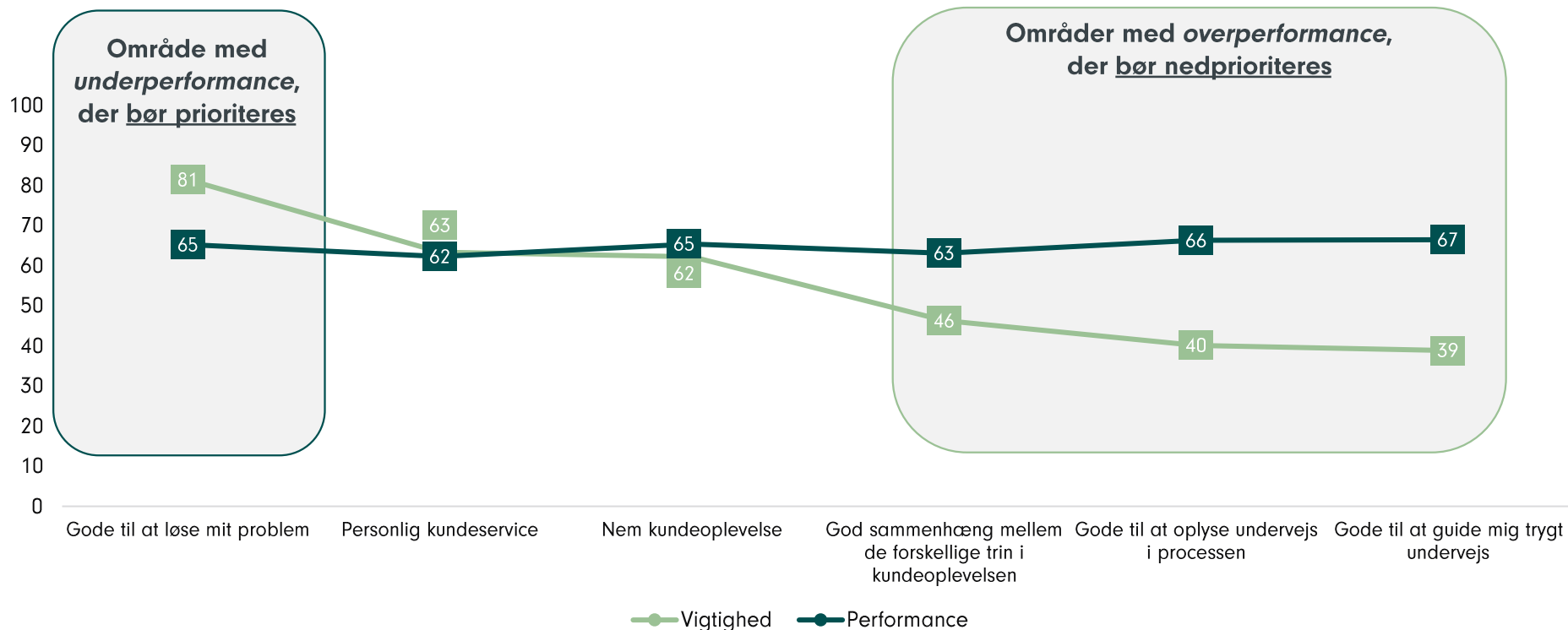
I transportbranchen bør hovedfokus være på at løse kundernes problem bedre, og sekundært give en mere personlig kundeservice. Siden 2023 er gabet ved nem kundeoplevelse blevet lukket. Desuden er gapsene i områderne med underperformance blevet mindre, imens områder med overperformance er blevet større.



# Tele & Mediebranchens performance i 2024

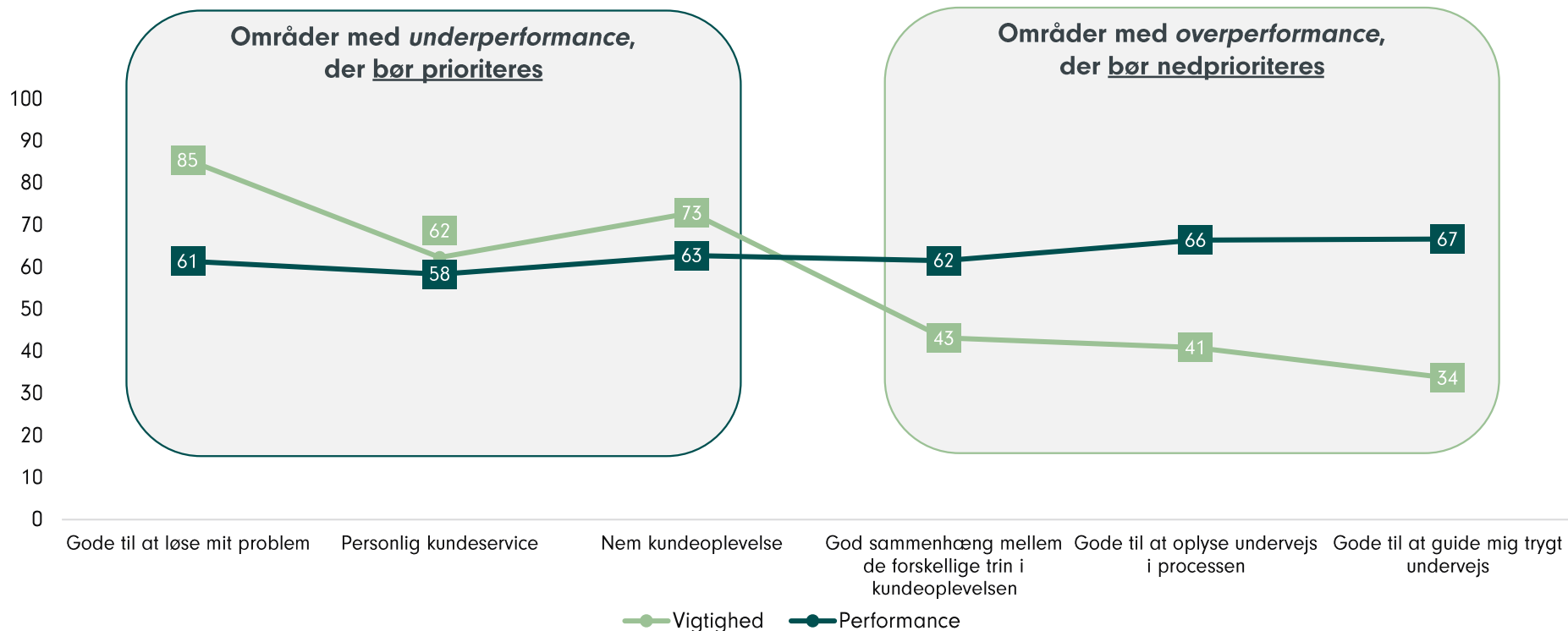
I tele & mediebranchen bør hovedfokus være på at løse kundernes problem bedre.

*Gapsene ved personlig kundeservice og nem kundeoplevelse er siden 2023 blevet lukket. Kun evnen til at løse kundernes problem står tilbage i tele & mediebranchen*



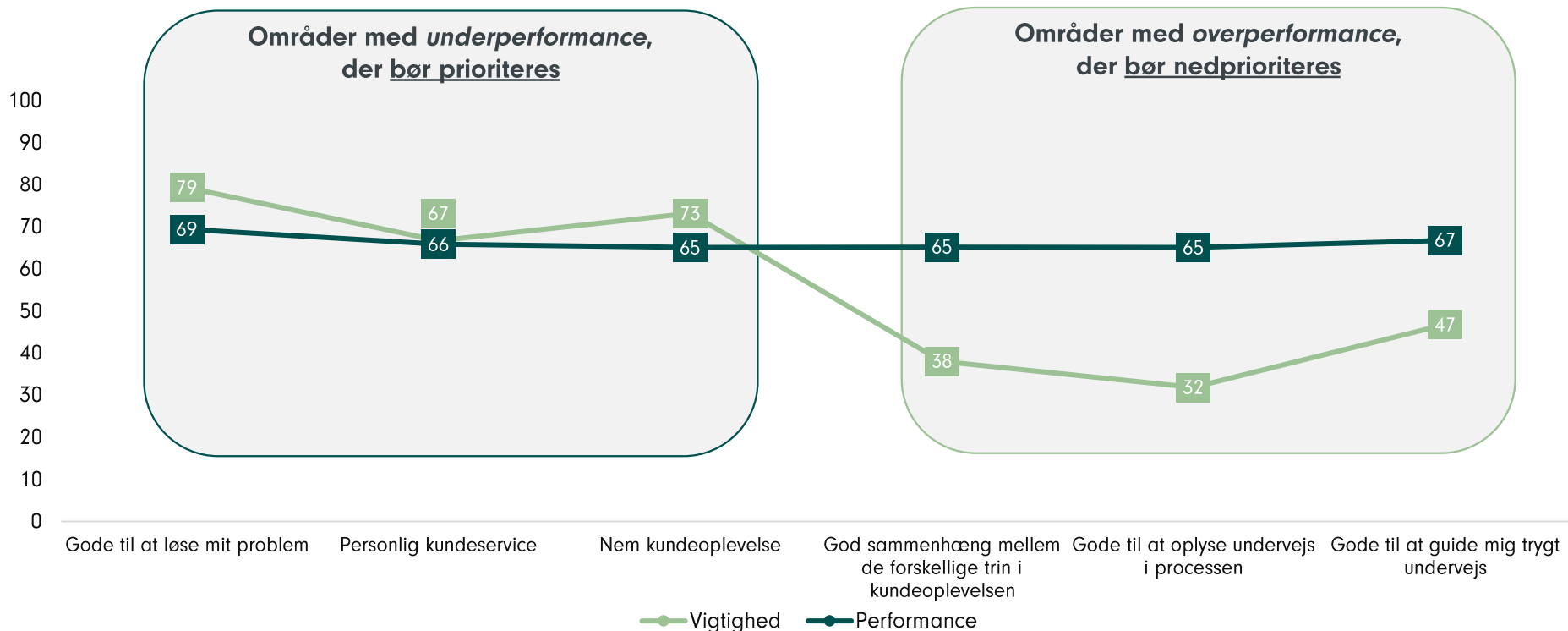
# Forsyningsbranchens performance i 2024

I forsyningsbranchen bør hovedfokus være på at løse kundernes problem bedre, sekundært en mere personlig og nemmer kundeservice. Det er de samme gaps, som var i forsyningsbranchen i 2023. Gapsene ved personlig kundeservice og nem kundeoplevelse er blevet mindre, imens gabet ved evnen til at løse kundernes problem er blevet større.



# Offentlige myndigheders performance i 2024

I offentlige myndigheder bør hovedfokus være på at løse kundernes problem bedre, sekundært en mere personlig og nemmere kundeservice. Siden 2023 er gapsene ved områder med underperformance blevet mindre. Offentlige myndigheder formår altså bedre at imødekomme kundernes behov end tidligere.



# Den gode kundeoplevelse



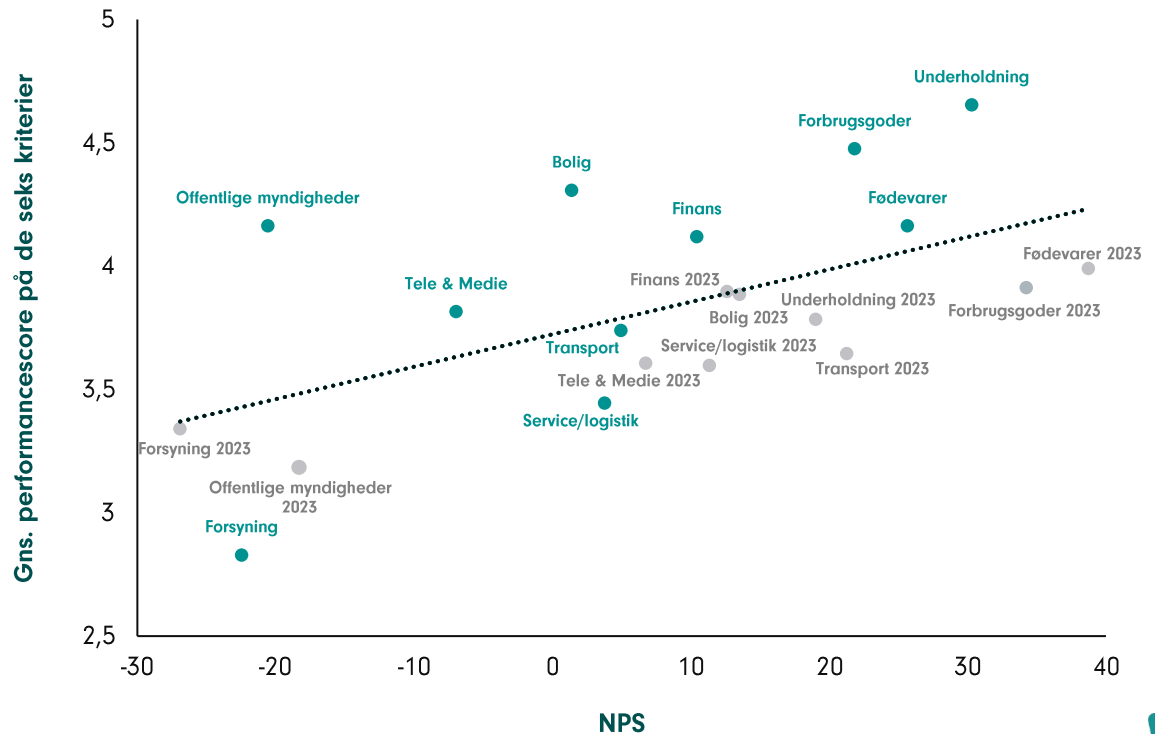
# God performance fører til høj NPS

Der eksisterer en direkte sammenhæng mellem en **høj NPS** og performance på de **seks vigtigste aspekter** af en god kundeoplevelse.

Sammenhængen synes dog at være en smule svagere end sidste år, hvor også enkelte brancher skiller sig ud (eksempelvis er det relativt sværere at opnå en høj loyalitet for offentlige myndigheder, trods høj performance).

De vigtigste drivere for en høj NPS er at **løse problemet** samt **skabe en god sammenhæng mellem de forskellige trin i processen**.

## Performance & NPS

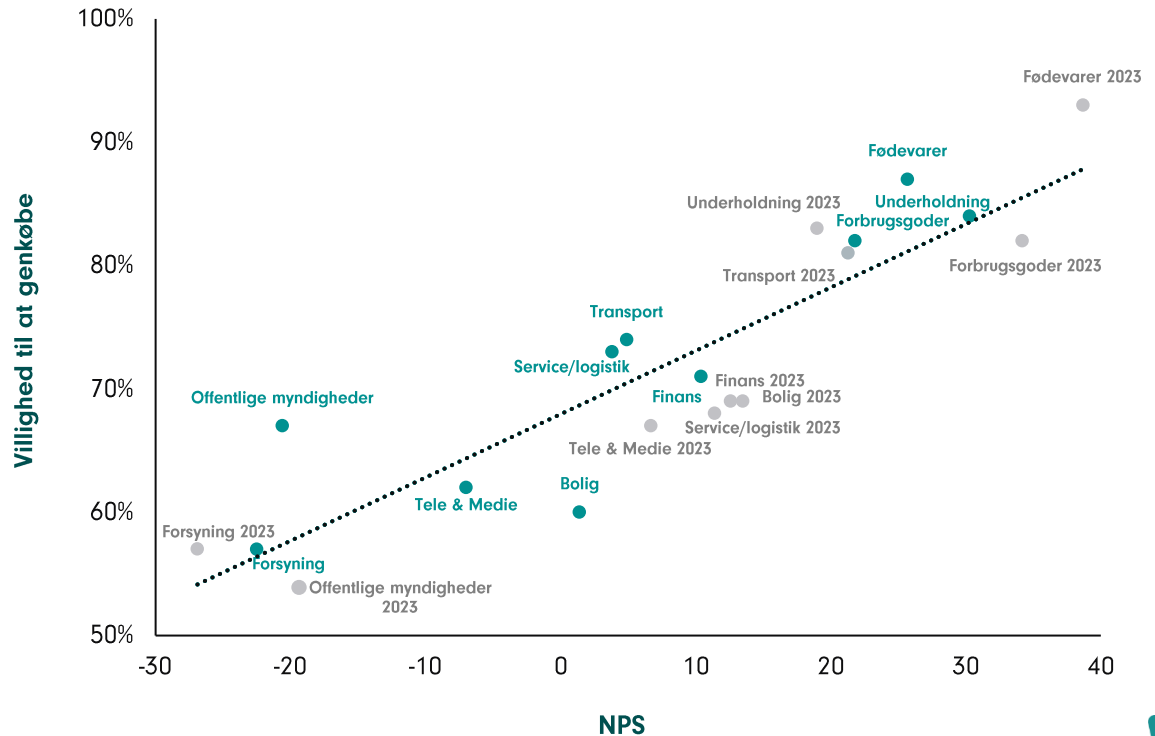


# Har du en høj NPS, kommer dine kunder igen

En høj NPS kan aflæses på **bundlinjen**. Der eksisterer nemlig en direkte sammenhæng mellem høj NPS og villigheden til at genkøbe.

Skaber du gode oplevelser, får du dine kunder til at vende tilbage til butikken - **igen og igen**.

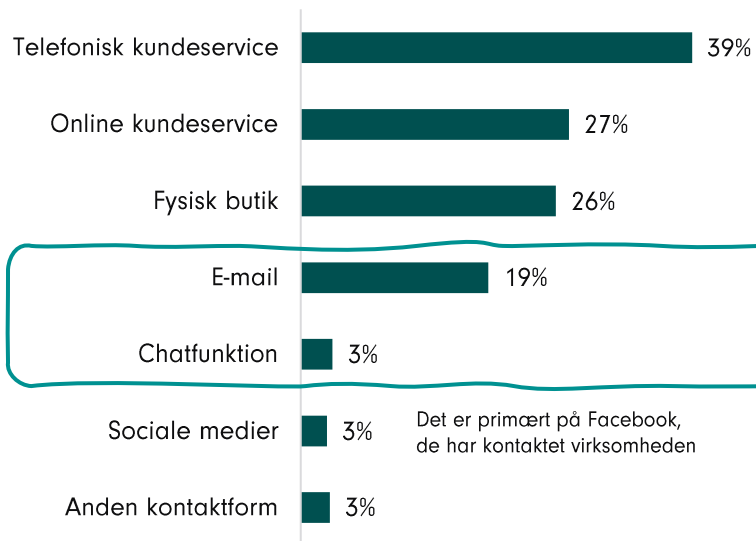
## NPS & genkøb



# Der er, bredt set, et uforløst potentiale i de skriftlige kontaktformer – *e-mail og chatfunktion* – når det gælder kundeservice

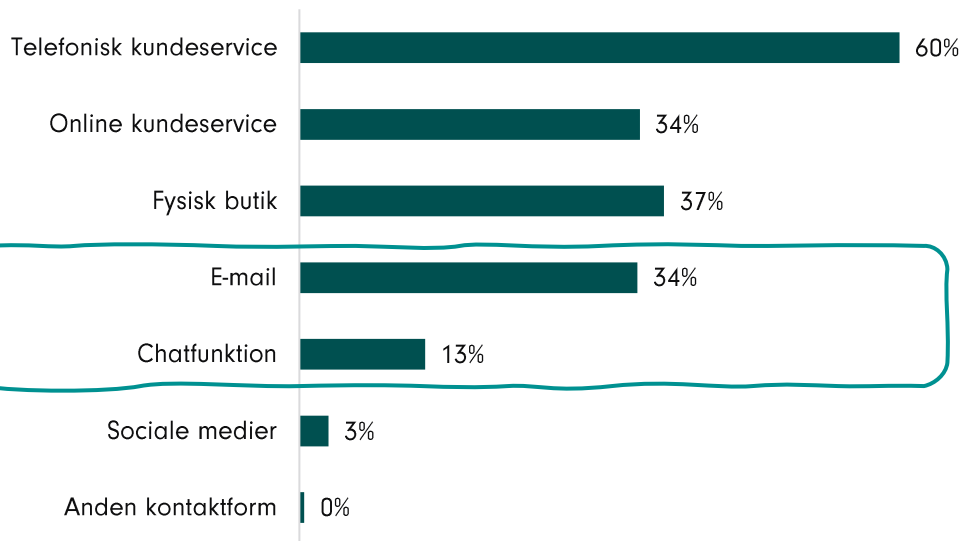
Relativt få *benyttede* de to kontaktformer senest – særligt chatfunktion – men relativt mange *foretrækker* dem

**Kundernes kontaktform ved seneste virksomhedskontakt**



Det er primært på Facebook, de har kontaktet virksomheden

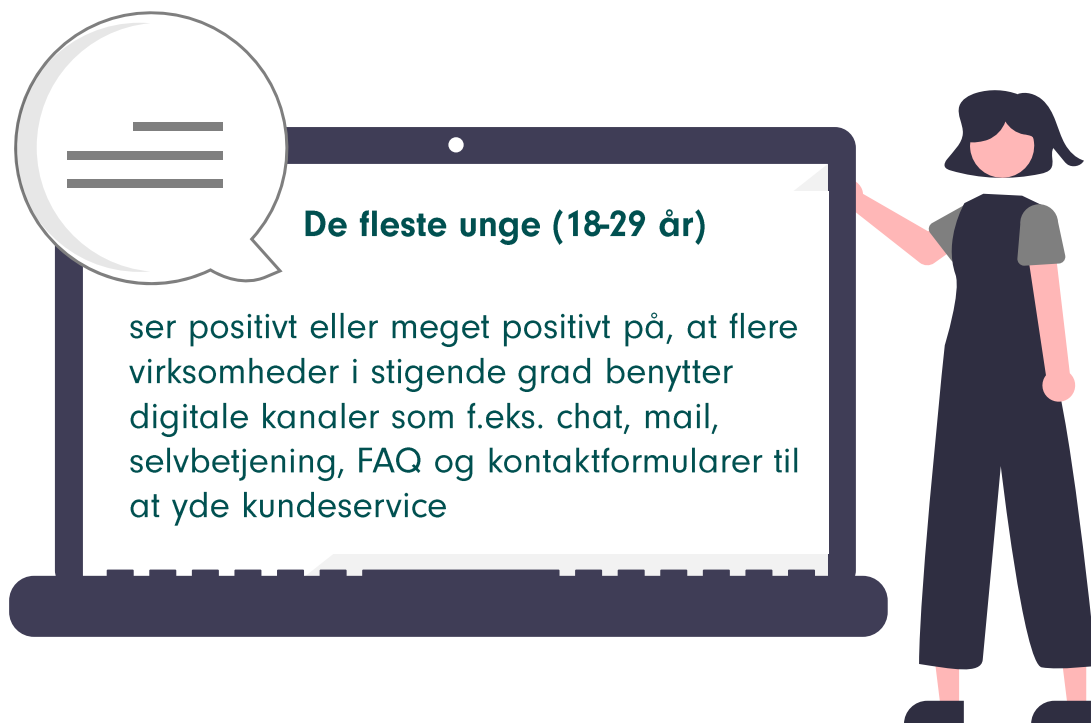
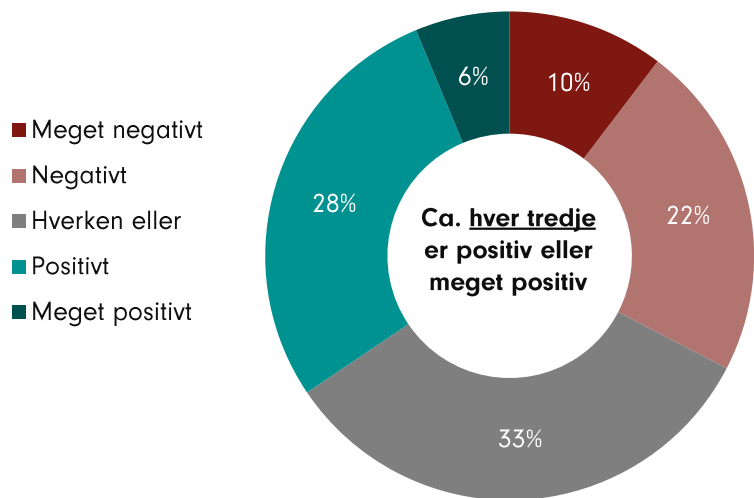
**De kanaler, kunderne foretrækker dialog med virksomheder**





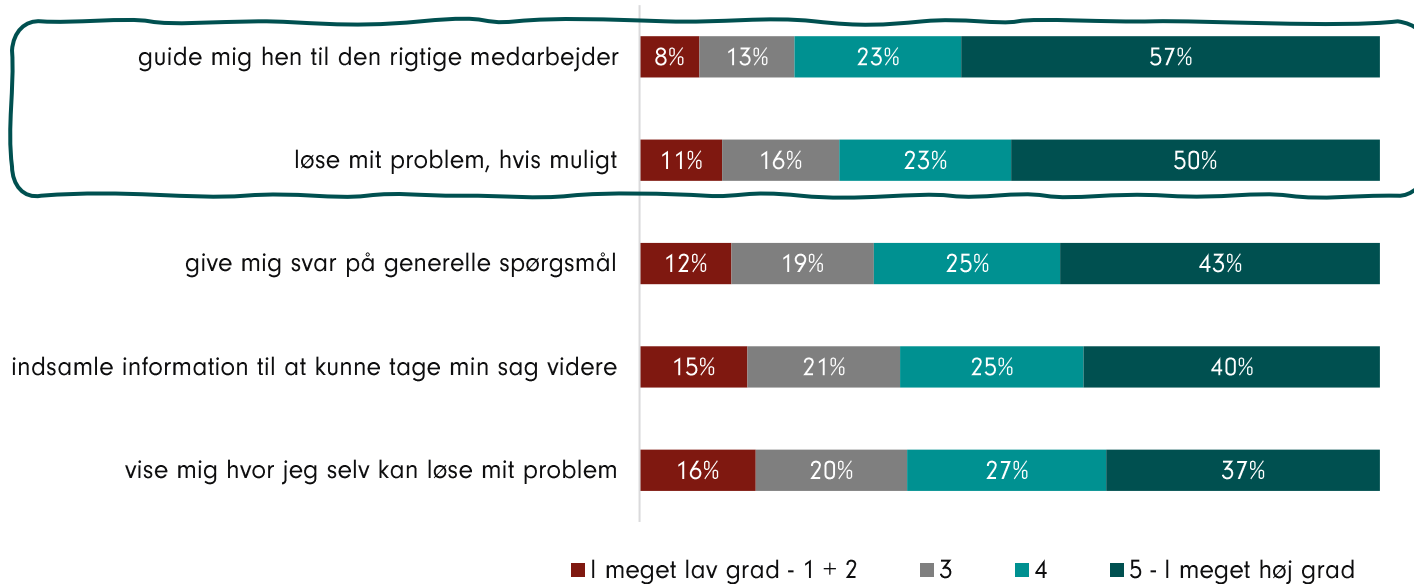
# Hvorvidt e-mail og chatfunktion bør implementeres, afhænger af, hvilken *aldersgruppe* virksomhedens primære målgruppe er

Hvad kunderne synes om, at virksomheder i stigende grad benytter digitale kanaler til at yde kundeservice



# En chatbot skal primært kunne *guide* kunderne hen til den rigtige medarbejder, som kan *løse* problemerne

Hvad en chatbot skal kunne hjælpe kunderne med



## Vil en chatbot kunne fungere som den nye IVR-sluse?

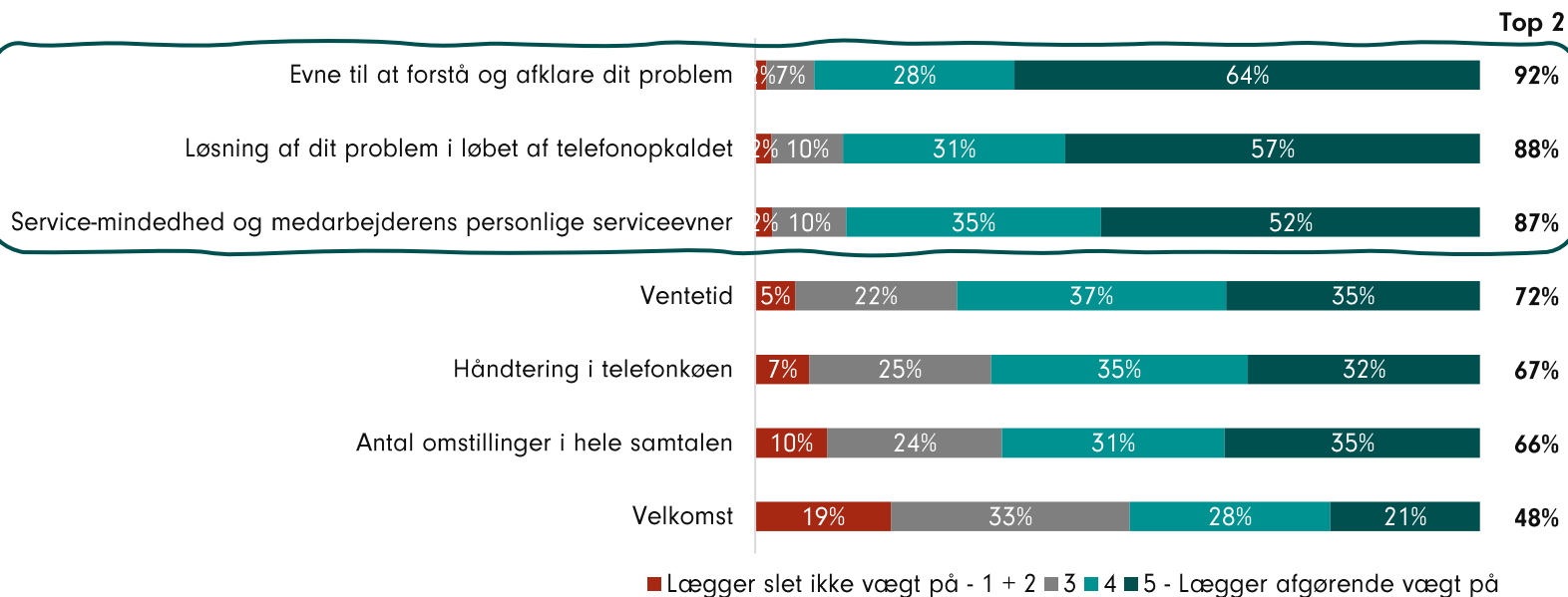
For at fungere som den nye IVR-sluse, skal en chatbot først og fremmest være intuitiv og brugervenlig. Den skal kunne forstå kundens henvendelse præcist, og hurtigt guide dem til den relevante medarbejder eller løsning. Lykkes den ikke med dette, resulterer det i en dårlig oplevelse både for medarbejderne, men i allerhøjeste grad for kunden.

Derfor skal du som virksomhed kontinuerligt evaluere og opdatere jeres chatbot, så den hele tiden formår at akkumulere viden, og over tid, bliver bedre og bedre til at møde kunderne og hjælpe dem til at få løst deres problemer.

Vil du have testet performance af jeres chatbot? Så tilmeld dig [Kundeserviceaward 2024](#), hvor vi tester og evaluerer oplevelsen ud fra en lang række scenarier. Vi kommer ligeledes med anbefalinger til, hvordan I kan løfte oplevelsen yderligere.

# Telefonisk kontakt er den mest udbredte og foretrukne

Den vægt, som kunderne pålægger følgende elementer i forbindelse med kundedialog på telefonen



**Medarbejdere skal forstå problemet, løse det og være serviceminded mens de gør det**

Tidligere spillede ventetiden en afgørende rolle for kunderne, hvor det vigtigste var hurtigt at kunne komme i dialog med en medarbejder. Dét ser ud til at have ændret sig, hvor kunderne nu i højere grad fokuserer på, hvorvidt medarbejderen forstår deres problem og formår at løse det.

I hvor høj grad lykkes jeres medarbejdere med at løse kundernes problemer, når de kontakter jer telefonisk? Det kan du få svaret på, hvis du tilmelder dig **Kundeserviceaward!** Få samtidig konkrete anbefalinger til, hvordan I kan løfte effektiviteten og oplevelsen i jeres telefoniske kanal!

# Hvem er bedst til kundeoplevelser?

Se listen over de 50 virksomheder med den højeste NPS




## Top 50 (1-25)

1 **FOA**

2 **HK**

3 **TJM** Forsikring

4 **nemlig.com**

5 **Synoptik** 

6 **REMA 1000**

7  **Bravo Tours**

8  **LB Forsikring**

9 **matas**

10  **FALCK**

11 **ASOS**

12 **CBB**  
**MOBIL**

13 **ApoPro.dk** 

14 **Louis Nielsen**

15  **IMERCO**

16 **Energifyn**

17 **SPIES** 

18 **Oister**

19 **Brobizz**

20 **billetter**

21  **spar nord**

22 **Normal**

23 **GF**  
FORSIKRING

24  **AARSTIDERNE**

25  **JYSK**

## Top 50 (26-50)

26

**coop**

27

**Bilka**

28

**SPORT 24**

29

**GLS.**

30

**bring**

31

**dao**

32

**zalando**

33

**PFA**

34

**Berlingske** 

35

**NETTO**

36

**Lån & Spar**

37

**MENY**

38

**A**  
ALLER MEDIA  
DENMARK

39

**Nykredit**

40

**atp=**

41

**Topdanmark** 

42

**CODAN**

43

**SAS**

44

**alka**

45

**Tryg** 

46

**danbolig**

47

 **JYSKE BANK**


48

**Jyllands-Posten**

49

**CINEMAXX**

50

 **Arbejdernes Landsbank**

# De bedste tænker kundeoplevelsen først

Igen i år uddeler en jury bestående af dedikerede CX-entusiaster en pris til den virksomhed, de synes er bedst til kundeoplevelser. CX Juryen uddeler prisen på baggrund af performance på følgende seks aspekter:

- 1) At det er nemt at være i kontakt
- 2) Evne til at løse kundens problem
- 3) Imødekommenhed hos medarbejderne
- 4) Information om processen
- 5) Logikken mellem de enkelte dele af kundeoplevelsen
- 6) At blive guidet gennem processen

De nominerede virksomheder er de 50 bedste fra vores måling af kundeoplevelserne i danske virksomheder. De nominerede får direkte besked, og vinderne kåres d. 7. november 2024 på Customer Day.

Skal du have det fulde indblik i, hvordan dine kunder oplever at være kunde hos dig, så bør du læse mere om Kundeserviceaward 2024 på [www.customerday.dk/kundeserviceaward](http://www.customerday.dk/kundeserviceaward)



## STINE RINGVIG MARSAL

Stine har mere end 14 års erfaring med CX fra tre af de største danske brands indenfor oplevelsesindustrien. Stine driver Experience Management Community og er direktør for CXOmatic.



## MOGENS BJERRE

Mogens er associeret professor og PHD på CBS i international marketing. Mogens brænder for at forstå kundernes adfærd og de følelser, der er forbundet hertil. Pt. forsker han i at forstå de mange forskellige rejser, som en kunde skal forholde sig til.



## SØREN BECHMANN

Er grundlægger af Service Design Institute og forfatter af en lang række af bøger om gode kundeoplevelser, senest bogen "Kunderejsen". Søren er kendt som et fyrtårn indenfor service-design og er en populær forfatter såvel som indlægsholder om emnet.



# Vil du også skabe de bedste kundeoplevelser?

Så bør du læse mere om Kundeserviceaward, der giver dig indsigt og værktøjer til at forbedre din kundeservice, så du kan skabe bedre oplevelser for dine kunder.





# Du kan tilmelde din virksomhed nu

Når nu god service er en af de primære driver for anbefalingsvillighed, så er det ingenlunde en dårlig idé, at tage temperaturen på ens egen serviceoplevelse. Derfor har vi lavet Kundeserviceaward, som giver dig både indsigter, værktøjer og benchmarks, så du kan forbedre din performance.

## TELEFONISK

Vi foretager 50 telefoniske interview med dine kunder, som har været igennem køb, betaling eller support

## MEDARBEJDETSURVEY

Kundefokus afdækkes gennem en survey med svar fra minimum 25 medarbejdere, hvor vi måler styrken af jeres kundefokus og graden af forankring

## DIGITAL

Vi foretager 50 mystery-besøg på deres hjemmeside og undersøger bl.a. nemhed, tilgængelighed og feedback

## SKRIFTLIG

Vi gennemfører 100 online interviews med kunder som har kommunikeret skriftligt med jeres kundeservice via mail eller kontaktformularer

## DET FÅR I UD AF AT DELTAGE

- En objektiv måling af din samlede serviceoplevelse målt i tre kanaler: Telefonisk, digital og internt
- Benchmarks for din branche (så du ved, hvordan du klarer dig ift. konkurrenterne)
- En rapport med scoring og forbedringsforslag til dine kontaktpunkter
- 1 times gratis sparring med en af vores konsulenter, som er specialiseret i din industri, hvor I får gode råd til next steps og vigtige prioriteringer
- En billet til Customer Day d. 07/11/24 i Industriens Hus
- Mulighed for at vinde en (eller flere) af de 7 priser, hvis I har den bedste serviceoplevelse!

## PRIS

25.000 DKK ekskl. moms.

## TIMING

Undersøgelsen gennemføres fra august til oktober.

Rapporter er tilgængelige d. 7. november til Customer Day 2024

Tilmeld dig på [www.customerday.dk/kundeserviceaward](http://www.customerday.dk/kundeserviceaward)

# Med Kundeserviceaward får du...

## NPS- og service-benchmarks for din branche og dine konkurrenter

I rapporten får du et overblik på brancheniveau, som giver dig kendskab til hvert enkelt branche på tværs af kanaler. Få indsigt om hvilke brancher der klarer sig bedst, hvem der skraber bunden og hvad du kan lære af andre virksomheder – også dem, du ikke nødvendigvis deler branche med.

## Et skræddersyet værktøj til at optimere din serviceoplevelse

Du får desuden en individuel indsigtssrapport, hvor du finder konkret data på din service performance i hver kanal brudt ned på enkelte elementer. Rapporten identificerer hvor du performer godt, og hvor der er plads til forbedring. I rapporten er der desuden et idekatalog, hvor du kan finde inspiration fra andre virkelige cases samt 3 konkrete anbefalinger til, hvad vi mener bør være din førsteprioritet i relation til at løfte serviceoplevelsen.

## Et overblik over din performance i forskellige kanaler

Vi kommer hele vejen rundt om din service, og måler således performance i både den telefoniske, skriftlige og digitale kanal samt jeres interne kundefokus i organisationen. Du får bl.a. indblik i, om I evner at løse kundernes problemer, give dem mulighed for at give feedback, om jeres UX-design på selvbetjeningen spiller og om medarbejdere på tværs af afdelinger egentlig forstår, hvordan de bidrager til at levere en god kundeservice.

## Mulighed for at vinde titlen "Bedst til kundeservice"

Endeligt er du med i konkurrencen om at blive kåret som "bedst til kundeservice" og vores andre fem fornemme priser. Vi fejrer vinderne på Customer Day 2024, som afvikles d. 07/11 i Industriens Hus. Her kan du se frem til at blive hyldet på scenen, og så laver vi selvfølgelig relevant markedsføringsmateriale, så du kan vise kunderne HVOR gode I er!

**Og så får du naturligvis en fribillet til Customer Day 2024!**

[www.customerday.dk/kundeserviceaward](http://www.customerday.dk/kundeserviceaward)

# Hvad siger andre?



*Med Kundeserviceaward har jeg fået igennem i organisationen, at kundeservice ikke er en afdeling. Det er et mindset. Det giver os enormt stor værdi at være fælles om noget og hylde medarbejderne*

**Karin Breinholt**

Head of Customer Service & Channel Support



[Se det fulde interview med Karin her](#)

# Mød vinderne af Kundeserviceaward 2023

**W** Wilke  
VINDER AF  
KUNDESERVICEAWARD 2023

**KRIFA**

BEDSTE  
KUNDESERVICE

**W** Wilke  
VINDER AF  
KUNDESERVICEAWARD 2023

**ALM. BRAND**

BEDSTE DIGITALE  
KUNDESERVICE

**W** Wilke  
VINDER AF  
KUNDESERVICEAWARD 2023

**EWII ENERGI**

ÅRETS  
HØJDESPRINGER

**W** Wilke  
VINDER AF  
JURYPRISEN 2023

**ALBATROS**

BEDSTE  
KUNDESERVICE

**W** Wilke  
VINDER AF  
KUNDESERVICEAWARD 2023

**FASTSPEED**

BEDSTE SERVICE-  
ORGANISATION

**W** Wilke  
VINDER AF  
KUNDESERVICEAWARD 2023































**TELIA ERHVERV**

BEDSTE TELEFONISKE  
KUNDESERVICE



SKAL I PÅ DETTE ÅRS LISTE?

# Her er de tidligere vindere!

	SAMLET VINDER	TELEFONISK	DIGITAL	HØJDESPRINGER	SERVICEORGANISATION
2017					
2019					
2020					
2021					
2022					
2023					

# Vi er klar til at svare på spørgsmål!



**Christian Helm**

Client Consultant

Har du spørgsmål til, hvad det kræver at deltage i Kundeserviceaward, hvad I kan få ud af at deltage eller noget tredje, så er du meget velkommen til at kontakte mig!

*Christian Helm*

[chhe@wilke.dk](mailto:chhe@wilke.dk)

+ 45 50 50 47 30

DELTAGER I  
KUNDESERVICEAWARD 2024

**INDSÆT VIRKSOMHED**

**w** Wilke

CREATE BETTER EXPERIENCES. BE HUMAN AT HEART.

# Glæd dig til Customer Day 2024

Når du tilmelder dig Kundeserviceaward 2024, får du samtidig en gratis billet til vores konference Customer Day, der afholdes i samarbejde med Peopleteam og DI Handel i Industriens Hus den 7. november.

På Customer Day kan du glæde dig til at komme hele vejen rundt om kunden. Du får en lang række cases og faglig inspiration med på vejen - lige til at omsætte til resultater. Vi har et spændende program linet op til dig, og uanset om du arbejder i marketing, salg, service, IT, HR eller ledelsen, så garanterer vi ny inspiration til at løfte kundeoplevelsen!



## Customer Day 2024

Torsdag d. 7. november

Industriens Hus  
H.C. Andersens Boulevard 18

1 x gratis billet til Customer Day  
(normalpris DKK 2.495)

## Tidspunkt

Fra 09.30 til 16.30

[Find din billet her](#)

[www.customerday.dk](http://www.customerday.dk)

# Fire forskellige tracks med spændende talere og cases!

## CUSTOMER EXPERIENCE

Customer Experience tracket byder på nogle af landets dygtigste specialister, som alle har dyb erfaring med at tænke og leve visionen om, at kunderne altid skal være omdrejningspunktet, i måden der drives forretning på. Kort sagt handler det om at skabe fænomenale oplevelser for kunderne - hver eneste dag.

## DIGITALT SALG & MARKETING

Du kan ikke undgå det. Så simpelt er det. Digitalt salg og marketing er kommet for at blive, og langt de fleste er allerede i fuld gang med at udnytte alle værktøjer, teknologier og platforme derude. Der er fuld fart på den digitale udvikling, så stop op og få inspiration fra nogle af de bedste til lige netop dette.

## TECH & AI

Hver dag bliver vi influeret af ny teknologi, både som individer og som virksomheder. Det påvirker måden, som vi driver forretning på, og fører en lang (!) række muligheder med sig. Men for at få fyret op under passionen, kræver det, at du kan se værdi af de utallige løsninger på markedet.

## ORGANISATION & LEDELSE

I sidste ende handler det om mennesker. Kunderne. Medarbejderne. Lederne. Verden er endnu ikke styret af robotter, og derfor er det helt afgørende, at man viser menneskelige kvaliteter både ud mod kunder, men så sandelig også indadtil i organisationen.

**Pssst! Der er earlybird-rabat frem til 31. juni, hvor du sparer 20%**

[Find din billet her](#)







**w** Wilke

**Vi får *kundefokus* til at ske.**