

Kunderejsen er der – altid

– brug "kunderejsen" til at skabe forståelse for hvad kunderne i virkeligheden oplever – og til at udvikle attraktive og effektive kundeoplevelser

Kunderejsen har altid eksisteret. Hver dag sendes kunder, brugere og borgere på en rejse for at få en service, en oplevelse eller et produkt. Udfordringen er, at mange organisationer ikke er tilstrækkeligt opmærksomme på, hvad der reelt sker på rejsen. Ofte er den præget af vaner, interne processer og tilfældigheder – på trods af at den har stor betydning for kundeoplevelsen og for kundens samlede opfattelse af organisationen.

Når der skabes et fælles overblik over kunderejsen, bliver det tydeligt, hvad kunden faktisk oplever i mødet med organisationen – på tværs af kanaler, afdelinger og fagligheder. Det er et overblik, der giver et solidt grundlag for at identificere forbedringsmuligheder og designe mere sammenhængende, attraktive og effektive forløb, som skaber værdi for både modtager og afsender.

Arbejdet med kunderejsen er et enkelt og effektivt redskab, hvis målet er at skabe bedre oplevelser. Kunderejsen er samtidig velegnet til at omsætte halv-abstrakte visioner som "kunden i centrum" til konkret adfærd og praksis. Samtidig minder arbejdet om, at rejserne ikke kun skal være attraktive for kunderne, men også effektive for organisationen og gerne anderledes i forhold til konkurrenterne.

Arbejdet med kunderejsen bidrager blandt andet til:

- en fælles forståelse af kundeperspektivet "udefra ind"
- konkrete metoder til kortlægning og forbedring af oplevelsen
- omsætning af abstrakte ambitioner til konkret adfærd
- indsigt i balancen mellem oplevelse og effektiv proces

Begrebet "kunderejse" skal forstås bredt. Vi sendes på rejser i mange roller – som kunder, brugere, borgere, patienter, medlemmer, pårørende, abonnenter etc.

Målgruppe

Foredraget henvender sig til medarbejdere i både offentlige og private organisationer, som er i kontakt med borgere, brugere eller kunder.

Udbytte

Deltagerne får et fælles sprog for kunderejsen samt konkrete metoder og redskaber, der kan anvendes direkte i hverdagen til kortlægning, udvikling og implementering af kunderejser.

Hvad siger tilhørerne?

Søren har en evne til at gøre det vanskelige enkelt. Han formår at motivere, engagere og aktivere både medarbejdere og ledere til at gøre en markant forskel, når det handler om service.

– **Lene Ovesen, SOS International**

Tak for det fantastiske foredrag. Huset summer af dine mange pointer, og vi forsøger at samle op i alle kroge. Mange har rost foredragets indhold og dig som foredragsholder; du formåede at gøre det interessant og nærværende.

– **Heidi Melin, Aleris-Hamlet Hospitals**

... dine tanker og holdninger til den gode kunderejse kan vi helt sikkert anvende, når vi løbende udvikler vores kundekoncept.

– **Ulla Madsen, Nordea Private Banking**

Du er en super formidler og har nogle gode budskaber, som er til at relatere sig til uanset branche.

– **Lars Sønderkov, Herlev Hospital**

Søren formår i suveræn grad at få folk til at spise ører og reflektere over, hvordan man møder sine medlemmer eller kunder.

– **Troels Nipper Nielsen, Danske A-kasser**



Litteratur

Dette foredrag bygger blandt andet på Søren's bøger "Kunderejsen" og "Ha' en fortsat god dag!".

Søren Bechmann

er foredragsholder, forfatter og konsulent. Han har skrevet ni bøger og holder hvert år et stort antal foredrag. Tilhørerne beskriver ofte foredragene som inspirerende, afslappede og humoristiske.

Kontakt og praktik

Indholdet i dette foredrag kan tilpasses og kombineres med andre foredrag efter nærmere aftale. Varighed og pris aftales individuelt. Booking på tlf. 4044 7828 eller sb@sorenbechmann.com

Søren Bechmann
www.sorenbechmann.com