

## Om os:

Huge Consulting varetager salg og markedsføring af amerikanske InMoment's omfattende produktportefølje. I relation hertil tilbyder Huge Consulting bl.a. support, hosting, applikationsudvikling, dataindsamling, rapportering m.m.

## Konsulenttydelser:

Huge Consulting løser bl.a. konsulentopgaver inden for Customer Experience CX, medarbejderundersøgelser, kundeundersøgelser, medlemsundersøgelser, brugerundersøgelser og forskerservice.

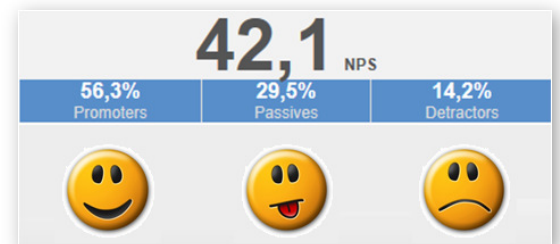
## Kursus i Customer Experience CX – metode

I en enhver markedsdrevet organisation er solidt fokus på Customer Experience CX nødvendigt for at fastholde kunder og konkurrenceevnen.

Nogle tror, at hvis der gennemføres en årlig kunde- og eller medlemsundersøgelse, så har organisationen et komplet Customer Experience CX setup. Andre ved at et solidt Customer Experience CX setup kræver en omfattende indsats og fokus i hele organisationen.

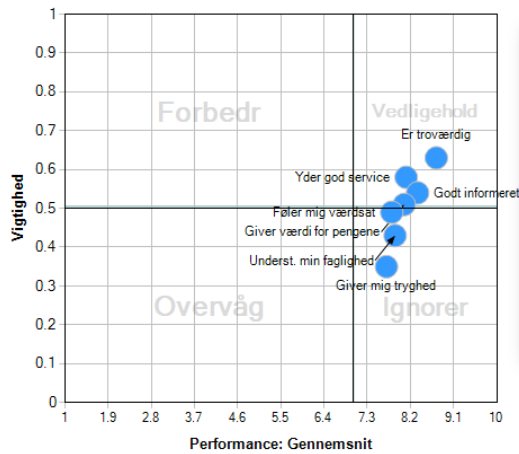
Kurset henvender sig både til nybegyndere inden for Customer Experience, men også til mere erfarne inden for Customer Experience, som ønsker at få pudset færdighederne af.

På kurset får du praktiske færdigheder i design og planlægning af Customer Experience programmer. Kurset inkluderer også model til periodisk måling og model til straksmåling.



### Kursusindhold:

- Hvorfor er et solidt fokus på Customer Experience nødvendigt for fastholde kunder og konkurrenceevnen?
- Niveauer af Customer Experience CX
  - Er din organisation på trin 1, 2 eller 3?
- Kundens oplevelse før, under og efter købet
  - Lær at lave en touch point analyse
- Er kunden tilfreds og loyal eller en ambassadør?
  - Hvad er forskellen?
- Model til periodisk kunde- og medlemsundersøgelse
  - Key metrics og key drivers
  - Identifikation af key drivers
- Identifikation af potentiel kundeafgang
  - Find dem og konvertér dem
- Gennemgang af NPS
  - Hvordan bruges NPS aktivt i fht. kunder og medarbejdere?
- Model til straksmåling
  - Fokusér på kernen
- Håndtering af feedback fra kunder og medlemmer
  - Metoder til opfølgning
  - Involvering af hele organisationen



1995 eller før

<b>52,9</b> NPS		
64,7%	23,5%	11,8%
Promoters	Passives	Detractors

1996 - 2010

<b>38,7</b> NPS		
53,8%	31,2%	15,1%
Promoters	Passives	Detractors

2011 – eller senere

<b>37,0</b> NPS		
52,2%	32,6%	15,2%
Promoters	Passives	Detractors

- Det "halter" blandt dem, som har været medlem i mindre 20 år. Fokuser på at få "aktiveret" disse medlemmer. De er trods alt fremtidens medlemmer. Gøres der ikke noget, opstår der et problem på sigt.

Varighed: 9 – 16.

Pris: kr. 3.900,- ekskl. moms pr. person.

Kurset udbydes også som lukket virksomhedskursus.

Underviser: Lars Huge, direktør og ekstern lektor CBS.

Kontakt: [info@huge.dk](mailto:info@huge.dk)

## Kontakt:

Huge Consulting ApS

Spurvestræde 8

4690 Haslev

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

[info@huge.dk](mailto:info@huge.dk)

+45 23 31 56 06