

# Invitasjon



## Mystery Shopping Dagen 2018

Latter, Aker Brygge. Tirsdag 9. oktober  
kl.: 07.30

**SEE YOU**  
PART OF RETAIL GROUP

### Kundeopplevelsen avgjør fremtiden

Retail landskapet er i store endringer. Handel over nettet har allerede skapt store utfordringer og endringer for den tradisjonelle butikken, det store spørsmålet er om du og din butikk er klar for enda flere endringer fremover. Butikken vil i fremtiden fylle en rolle som showrom og handelsplass, kunden ønsker en arena som ivaretar både tradisjonell handel i butikk og handel på nett. Dette medfører at butikken må bli enda bedre i kundemøtet, de ansatte i butikken må gi kundene den optimale kundeopplevelsen i forhold til produktkunnskap, service og løsning for kunden.

Mange selger også i større grad sine produkter via sitt kundesenter, dette stiller store utfordringer på å være god i alle kanaler som telefon, chat og kontaktskjema. De ansatte må også kunne fylle en utvidet rolle som kundebehandler, problemløser og selger, men er alle forberedt på dette?

SeeYou har siden 2002 målt kundeopplevelse i mange kanaler for svært mange kunder. Vi liker å si at vi har flere tusen hender som kan finne ut hvordan en kunde opplever å være kunde overfor din bedrift. Mange tror og mener mye, men det er først når vi har målt at sannhetens øyeblikk kommer for en dag og den kan hjelpe deg til å bli enda bedre.

### Program

- 07.30** Registrering, kaffe og enkel servering
- 08.30** Velkommen ved Reidar Skorpen, Daglig Leder i SeeYou
- 08.40** Det handler om kundeopplevelse – innledning ved konferansier v/Kenneth Skauge, Multichannel Manager i IKEA Norge
- 09.00** Kundestrømsanalyse for å analysere og kvalitetssikre alle nyåpnede varehus v/Hans Petter Døvre, Format Director i Elkjøp Nordic AS
- 09.40** Kundereisen på tvers av kanaler, praktisk case der vi ser hvordan digitale og fysiske kanaler påvirker hverandre og kunden, v/Erik Skjerve, Rådgiver i SeeYou.
- 10.20** Kaffe
- 10.40** Kundesenter - hvordan lykkes med kundene?
- 10.45** Hvordan forberede kundesenteret på kriser v/Odd Langvatn, direktør for kundesenter til Widerøe
- 11.10** Hvordan planlegge og trene kundesenteret for å vinne Kundeserviceprisen 2018 v/Lasse Sandnes, Direktør kundeservice i GET
- 11.35** Hvordan føles det å bli stigmatisert og ekskludert fra samfunnet, og hva skjer når elementære behov som omsorg, trygghet og kjærlighet forsvinner? Hvordan klarer hjemløse og rusavhengige å finne lyspunkter i en hverdag ofte fylt med motgang? Finnes det varme og medmenneskelighet på gata og hvordan kan vi som utenforstående vise at vi bryr oss litt mer om de som er rundt oss i hverdagen? Gjennom sitt timeslange foredrag tar Petter Nyquist oss med til en side av Oslo svært få av oss kjenner til, og vi blir kjent med unike mennesker og deres historier på både godt og vondt. Deler av honoraret til Petter går til "Stiftelsen Petter Uteligger". Stiftelsen skal være med på å skape lyspunkter i hverdagen for folk på gata.
- 12.35** Oppsummering og avslutning ved konferansier Kenneth Skauge

### Årets foredragsholdere



**Kenneth Skauge** er Multichannel Mgr. for IKEA Norge. Han har jobbet for IKEA i en årrekke i ledende stillinger innen Customer Experience og Customer Relations.



**Hans-Petter Døvre** er Format Director for Elkjøp Nordic AS og har ansvaret for Design, Concept, Space, Eiendom og Etablering. 18 år i Elkjøp/Dixon Group, var med på å utvikle Elkjøp/Dixon group i flere land.



**Erik Skjerve** Med over 20 års fartstid i retail, blant annet som rådgiver i SeeYou, har Erik bygget unik innsikt i kundereisen på tvers av digitale og fysiske kundemøter.



**Petter "uteligger" Nyquist** Gjennom sitt timeslange foredrag tar Petter "uteligger" oss med til en side av Oslo svært få av oss kjenner til, og vi blir kjent med unike mennesker og deres historier på både godt og vondt.



**Odd Langvatn** Med 32 års fartstid i flybransjen og de sist 20 år innen E-handel og direkte kundekontakt har han plukket med seg noen erfaringer på godt og vondt rundt dette tema.



**Lasse Sandnes** Lang erfaring med å etablere og bygge opp og utvikle avdelinger i Kundeservice og salgsorganisasjoner som Telenor Media og Enter forsikring.

**Dato:** Tirsdag 9. oktober  
**Tid:** kl. 08.30 (dørene åpner kl. 07.30)  
**Sted:** Latter, Aker Brygge  
**Pris:** kr 990

**Påmelding gjøres på:**  
Trykk her for å melde deg på!  
telefon: 4000 2355 eller  
[Trykk her for å melde deg på!](#)