

Customer Journey

Datum:

2019-05-14

Tid:

Registrering med kaffe och smörgås från kl. 08.30. Undervisning kl. 09.00?16.00.

Anmälan:

Senast den 9 maj 2019

Plats:

Svenska Försäkringsföreningen

Karlavägen 108, 6 tr
Stockholm

Karta
SL

Pris:

Företagsmedlem: 5 900 kr
Personlig medlem: 7 900 kr
Fullt pris: 8 500 kr

Alla priser anges exkl. moms.

Anmälan via www.forsakringsforeningen.se

"Gör vad du gör så bra att de kommer att vilja se det igen och ta med sina vänner"

– Walt Disney

För att lyckas på dagens marknader måste vi klara av att kontinuerligt förändras och anpassa oss till våra kunders ständigt föränderliga behov och önskemål. De flesta kunder är idag mindre lojala och byter snabbt leverantör när missnöje uppstår. De sprider dessutom sin uppfattning om kundupplevelsen vidare till andra, i allt större omfattning. Vi har mycket att tjäna på en god kundupplevelse där alla steg i kundresan tydligt hänger ihop med varandra. Men HUR ska vi då arbeta för att säkra att vårt affärsutvecklingsarbete är kundcentrerat?

Utbildningsdagen på temat Customer Journey för försäkringsbolag ger dig fördjupad kunskap om hur du arbetar strukturerat med att utveckla tjänster och produkter för försäkringsmarknaden med kunden och kundresan i centrum. Du kommer att få med dig relevanta och konkreta verktyg och metoder som hjälper dig i det arbetet.

För vem?

Utbildningen vänder sig främst till dig som arbetar med affärs- och verksamhetsutveckling av tjänster och produkter, men den är också högst relevant för beslutsfattare som vill säkra att organisationen arbetar med kundcentrerad affärsutveckling i praktiken.

Kursen passar även för alla som arbetar i försäkringsbranschen och som är intresserade av att lära sig mer om att skapa attraktiva kunderbudanden. Missa inte den unika möjligheten att lyssna till föredrag som kan stödja såväl din verksamhet som affär!

Innehåll

- Definiera kundresan och kartlägg vilka kunderna är.
- Hur du skapar gemensam förståelse för vad det innebär att arbeta kundcentrerat i praktiken.
- Hur du arbetar med ständig förändring och utveckling av kundresan.
- Relevanta och konkreta verktyg och metoder för att kunna arbeta strukturerat med kunddriven affärsutveckling.
- Hur du får alla "touchpoints" att hänga ihop och att du får hela kundresan och kundupplevelsen med dig i utvecklingsarbetet.

Upplägg

Detta är en lärarledd utbildningsdag. Under dagen varvar vi teoretiska pass med praktiska övningar och diskussioner. Efter avslutad utbildning följer lärarna upp med ett uppföljningsmöte.

Kursledare



Lise Tormod

Lise är VD på Cordial AB och har en omfattande erfarenhet av affärsutveckling som managementrådgivare inom olika branscher och företag, både i Sverige och internationellt. Hon har huvudsakligen arbetat med ledningsgrupper för att stödja dem med att definiera nya strategier, utforma innovativa och digitala affärsmodeller och kundcentrerade erbjudanden och utforma hållbara och flexibla möjliga strukturer. Lise är också huvudansvarig för vårt erbjudande och vår utbildning på temat Customer Journey.

[Lise Tormod på LinkedIn](#)