

# DEN EXCELLENTE KUNDERELATION

– i en digital hverdag

For alle medarbejdere

## FÅ SUCCES MED DIGITAL OMSTILLING

– håndtering af forandringer og din fremtidige rolle



For rådgivere

## DEN EXCELLENTE KUNDERELATION

– i en digital hverdag



For ledere

## FORANDRINGSLEDELSE OG DIGITAL OMSTILLING

– digitalisering forandrer ledelsesopgaven



FINANSSEKTORENS  
UDDANNELSESCENTER

Søg om gratis deltagelse på:

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

# DEN EXCELLENTE KUNDERELATION

– i en digital hverdag

## Målgruppe

Rådgivere.

## Baggrund

Rådgiveren kommer til at spille en anderledes rolle i fremtiden, når det traditionelle fysiske møde smelter sammen med kundens digitale univers.

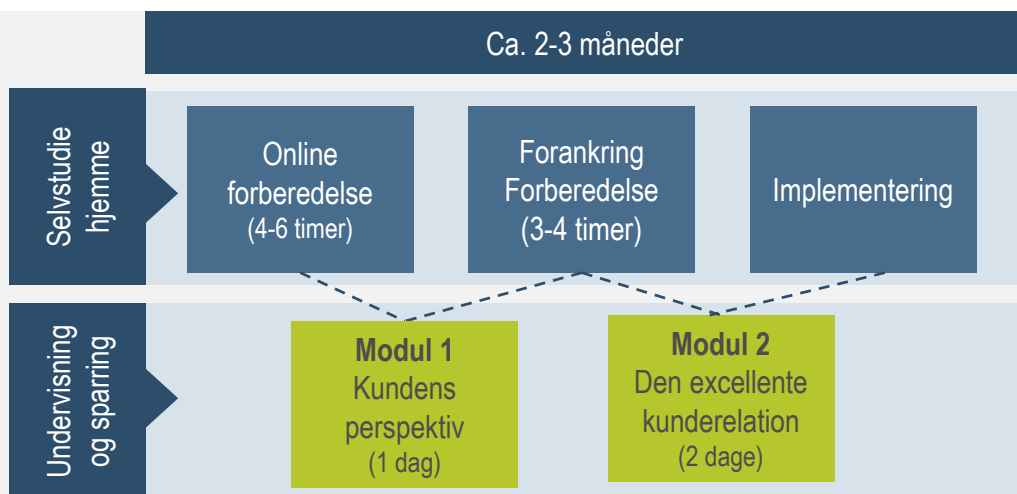
På forløbet lærer du, hvordan du kan optimere kundens samlede oplevelse af samarbejdet med dig og pengeinstituttet og skabe den excellente kunderelation. Ikke kun tiden, som involverer personlig kontakt, men også tiden, hvor kunden er digitalt selvhjulpne via apps, webbank, mail, telefon, Skype osv.

## Målet med forløbet er at:

- ✓ skabe bedre forståelse for kundens perspektiv på excellent service og rådgivning – også i en digital hverdag
- ✓ udnytte digitale muligheder til at øge kundetilfredsheden og til at skabe merforretning med kunden
- ✓ motivere til at tage aktivt del i den digitale udvikling og derigennem at bidrage til at få det bedste ud af udviklingen.

## Opbygning

Forløbet er bygget op af tre moduler – et online og to med fremmøde.



### Online forberedelse (ca. 1 dag)

- Om forløbet og din forventede rolle og dit engagement
- Digitale tendenser i et rådgiverperspektiv
- Lær af 'digitale' rådgivere
- Hvad siger forskningen om kundens forventning?
- Kundens perspektiv – etnografisk tilgang til forskellige kunders perspektiv via rapporten *Arketyper blandt kunder i danske pengeinstitutter*.

### Modul 1: Kundens perspektiv (1 dag)

- Kundens digitale univers
- Det maskinen ikke kan...
- Forskellige kunders forventninger til digital service
- Balancen mellem fysisk og virtuelt
- Et bud på fremtidens rådgiver.

### Modul 2: Kundens perspektiv (2 dage)

- Forstå kundens tanker og følelser - kunderejsen
- Fra *god* og *excellent* kunderådgivning også i en digital hverdag – med fokus på relationen til kunden
- Hvordan det digitale univers kan understøtte nærvær og tillid
- Endnu bedre rådgivning og service til de forskellige kundetyper
- Casetræning

### Implementering

Efter hvert modul arbejder du med en personlig handlingsplan, som sikrer, at du reflekterer, forankrer viden og skaber resultater.

# GENERELT

## Deltag gratis via Finanskompetencepuljen

Du kan søge om at deltage gratis på [www.finanskompetencepulje.dk](http://www.finanskompetencepulje.dk) eller ved at kontakte os på telefon 8993 3333.

Den excellente kunderelation i en digital hverdag er et af tre forløb om emnet Digital omstilling i Finanskompetencepuljen. De to andre forløb er:

- Få succes med digital omstilling
- Forandringsledelse og digital omstilling

## Antal deltagere

Fra 8 til 16 deltagere.

## Undervisere

Chefkonsulenter fra Finanssektorens Uddannelsescenter kombineret med online indlæg af førende eksperter.

## Åbne hold eller virksomhedshold

På åbne hold underviser vi på kursussteder rundt i Danmark. Se datooversigt på [finansudd.dk](http://finansudd.dk)

På virksomhedshold gennemfører vi undervisningen i det enkelte pengeinstitut tilpasset pengeinstitutts situation og strategi for området.

Kontakt Malene Buus Møller på [mbm@finansudd.dk](mailto:mbm@finansudd.dk) eller 8993 3382 for at aftale nærmere.



Finanssektorens Uddannelsescenter  
Skovsvinget 10, 8660 Skanderborg  
Telefon 89 93 33 33

Du kan også få mere information  
på [www.finansudd.dk](http://www.finansudd.dk)