



# FINANSSEKTORENS KUNDEDAG PROGRAM 2021

2. november kl. 9.30-16.00 i Skanderborg / online

## Tema: Kundetilfredshed i en mere digital hverdag

**Kl. 9.30 – 10.00 Ankomst, netværk og morgenbrød**

**Kl. 10.00 – 10.10 Velkomst**

**Kl. 10.10 – 12.00 Høj kundetilfredshed – udefra og ind og/eller indefra og ud**

AL vil være Danmarks foretrukne SMV-bank i 2025 - hør *forretningsdirektør Ronni Tønder* fortælle meget mere om rejsen, som AL – Erhverv skal på. Hvilke succeser fra privatområdet skal overføres til erhvervsområdet - og hvorfor er det vigtigt at erhvervs kunderne får uopfordret opmærksomhed.

Fokus på "indefra-og-ud" for at skabe medarbejdertilfredshed og dermed bedre kundetilfredshed ved *Kim Kirkeby, Afdelingsdirektør, Kundeservice, Forretningsupport & Digital Bank, Spar Nord*

**Kl. 12.00 – 12.45 Frokostpause** - FU byder på frokost i restauranten

**Kl. 12.45 – 13.10 Finanssektorens Kundebenchmark 2021**

Årets resultater af Finanssektorens KundeBenchmark er klar. Er kundetilfredsheden i top i de pengeinstitutter, der har deltaget i år? FU dykker ned i årets resultater ved *projektleder Maria Krab Wissing, Finanssektorens Uddannelsescenter*.

**Kl. 13.10 – 14.15 Værdiskabelse i kunderelationer**

Nyhed præsenteres af *afdelingsleder Lars Munch Svendsen, Finanssektorens Uddannelsescenter*

Hvis pengeinstitutterne skal mere væk fra den traditionelle tilgang til kundekontakt, så er spørgsmålet om man overhovedet kan helhedsrådgive på afstand? Fokusér mere på den faglighed, der er i salg og adfærd og ikke kun den finansfaglige. Ved *chefkonsulenter Dag Kristiansen, Finanssektorens Uddannelsescenter*.

**Kl. 14.15 – 14.45 Kaffepause og netværk**

**Kl. 14.45 – 15.45 Den gode kundeoplevelse – også online**

Med flere tusinde træninger af medarbejdere i sektoren kan FU løfte sløret for de indsigter, vi har fået i online kommunikation. Der er flere udfordringer, som I skal være opmærksom på. Hvad er dét optimale sammenspil mellem det digitale og det fysiske? Hvad kan I gøre for at komme videre og på til det næste niveau? Ved *chefkonsulent Henrik Duch, Finanssektorens Uddannelsescenter*

Danmark er blandt de førende på verdensplan, når det gælder digitalisering af den offentlige sektor. Hvordan ser kundetilfredshed ud i en mere digitaliseret kommune, hvor det fysiske møde i mange tilfælde er erstattet af noget andet? Hvilke dilemmaer og sammenhænge er der mellem kundeoplevelser, kundetilfredshed og digitalisering? *Digitaliseringschef fra Aarhus Kommune Rasmus Ry Nielsen* giver eksempler på, hvordan digitalisering har givet en bedre kunderejse/borgerrejse. Han dykker også ned i, hvordan man lykkes at vende "kunden" til at blive mere digital.

**Kl. 15.45 – 16.00 Afslutning og tak for i dag**