

Program

Finanssektorens kundedag 2024

Skanderborg Park

Tirsdag

5. november

kl. 9.30 – 16.00

9.30 – 10:00

Ankomst inkl. netværk og morgenbrød

10.00 – 10.10

Velkomst

v. Finanssektorens Uddannelsescenter

10.10 – 10.40

Årets resultater af Finanssektorens KundeBenchmark er klar

FU dykker ned i årets resultater, som i år præsenteres i et online dashboard. Se hvilke muligheder det giver jer.

v. projektleder Maria Krab Wissing, Finanssektorens Uddannelsescenter.

10.45 – 11.30

Relationsbank

Hvordan ser kundeoplevelsen ud i en relationsbank, og hvad siger kunderne?

v. vicedirektør Nicolai Frederiksen og kommunikations- og marketingchef Mette Bernt, Andelskassen

11:30 – 12:00

Workshop

Hvorfor er kunde loyaliteten historisk lav i pengeinstitutterne, og hvad kræver det af os?

12.00 – 12.45

Frokost i restauranten



12.45 – 13.45

Sparekassen Danmark – hvordan arbejder vi med kundetilfredshed og kundeoplevelsen

v. forretningsudviklingsdirektør Rasmus Krog Madsen, Sparekassen Danmark

14:00 – 14.45

Kundeblind (1. del)

Når topledelsen ubevidst mister følingen med kunderne

v/Kent Bredahl

14.45 – 15:05

Kaffe og netværk



15.05 – 15.45

Kundeblind (2. del)

Når topledelsen ubevidst mister følingen med kunderne

v/Kent Bredahl

Workshop : Hvordan kan vi arbejde med loyalitetstrappen?

Afsluttende med Kent Bredahl i krydsild

15.45 – 16

Afslutning og tak for i dag

Følg med – tilmeld dig vores nyhedsbreve: finansudd.dk/nyhedsbreve

- Bolig
- Kredit og erhverv
- IDD
- Investering
- Pension
- Økonomi i pengeinstitutter
- Læring i organisationer
- Digital læring
- VidenBarometer®
- Finansiell regulering
- Bestyrelse
- Ledelse og strategi
- Salg, kommunikation og personlig udvikling

Med forbehold for ændringer