

STORA SERVICEDAGEN

20 november i Aulan, Posthuset i centrala
Stockholm

2024

En dag speciellt för dig som arbetar med
internservice och kundtjänst



FÖRETAGS
UNIVERSITETET

Välkommen till

STORA SERVICEDAGEN 2024

Man talar om kunden i fokus och kundservice som konkurrensfördel. Men för att kunden ska kunna vara i fokus måste du som arbetar med kunder och bemötande också vara i fokus. De mänskliga egenskaperna och färdigheterna har alltid varit och kommer alltid att vara viktiga när det gäller att bygga relationer och skapa bra möten. Vi vill med Stora Servicedagen ge dig nya aktuella kunskaper och inte minst inspiration för att du ska kunna fortsätta att leverera service på toppnivå.

Vi är glada över att i år ha lyckats samla ett gäng riktigt spännande och bra föreläsare som bjuder dig på kunskap, inspiration - och både skratt och tårar.

Välkommen till en heldag för alla som jobbar med service och bemötande! En dag som bjuder på nya kunskaper, spännande föreläsningar och möten som stärker dig i servicerollen!

Vänlig hälsning

FÖRETAGSUNIVERSITETET



Marlene Berglund

TIDER

Morgonfika och registrering
från 9.30

Konferensen börjar 10.00

Lunch 12.15-13.15

Konferensen avslutas 17.00

Boka direkt på

foretagsuniversitetet.se/1829

KONFERENSINBJUDAN

10.00 **Charlie Söderberg hälsar välkommen och inleder konferensen**

10.10 **AI – din bästa kollega eller en konkurrent?**

Vi kan möta AI med nyfikenhet men också med viss rädsla. Men en sak som är säker, den är här för att stanna. **Nicholas Fernholm** berättar om hur AI fungerar, vilken nytta vi kan ha av den, men också vilka risker vi bör vara uppmärksamma på. En spännande omvärlds- och framtidsspaning om förändring och utveckling.

11.00 Kort bensträckare

10.00



11.15



11.15 **Vad är bra kundbemötande och hur gör man?**

Charlie Söderberg leder ett samtal med **David Scharfstein**, Brilliant Future och **Amanda Rosén**, som blev "Årets mest engagerade kundservicemedarbetare", om framgångsfaktorerna i mötet med kunderna.

11.45 **Vikten av ett bra "first impression"**

Jenny Furtenbach, grundare av First Impression Company, berättar om hur viktigt det första intrycket är, hur mycket pengar man kan tjäna (eller förlora!) på att inte ta hand om sina kunder på bästa sätt. Det gäller att ta hand om sina kunder och ge ett bra bemötande i alla "touch points", vid alla möten i hela kedjan, från det första telefonsamtalet och besöket tills affären är avslutad och produkten/tjänsten levererad. Nöjda kunder kommer tillbaka.

11.45



12.15 Lunch

13.15 Integration och mångfald - med hjärta och smärta

Charbel Gabro, är den prisbelönta talaren som älskar att beröra – och utmana vår tankevärld. Med en sällsynt närvaro griper Charbel tag i frågor om mångfald och inkludering genom forskning samt egna erfarenheter som flykting. Han ifrågasätter och skakar om när han tar med åhörarna på en resa som knappast lämnar någon oberörd. Med sig får inte man bara ”aha” upplevelse – utan också ett minnesvärt kunskapslyft och många skratt.

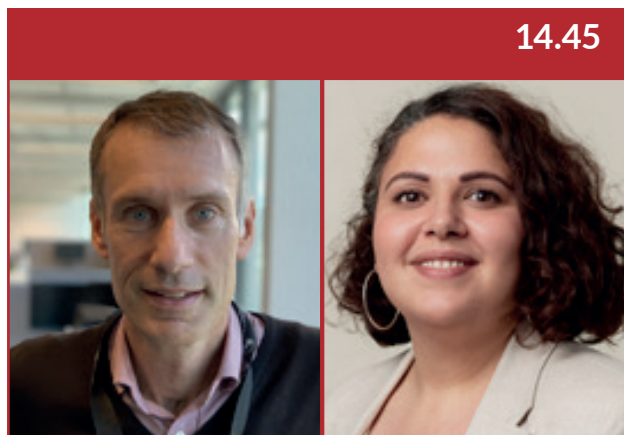
Charbels hjärta och engagemang i inkludering och mångfald har många gånger lyfts fram i riksmidia och uppmärksammats av bland annat Sveriges Television. Dessutom är han vinnare av **Stora talarpriset – Årets talare 2019**, **Årets talare – Genombrott 2018**, **Narrenpriset 2018** och **Årets Unga Let's Create Norrköping 2018**.



14.15 Eftermiddagskaffe

14.45 Bäst i Sverige på service

Charlie Söderberg intervjuar två av vinnarna av Bästa kundservice 2024 i Brilliant Awards Customer Experience, **Erik Ferenius** från Sollentuna Kommun och **Jenny Lilja** från Nordax bank.



15.15 Att möta kunder och kollegor med empati och ärlighet

Hur kan vi balansera mellan empati och ärlighet när vi möter våra kunder, gäster och kollegor? **Rickard Naring** ger exempel på förhållningssätt och tekniker för meningsfull och positiv dialog som bidrar till att tillgodose både dina egna och andras behov.

- Inre balans och yttre jämvikt – förutsättningar för en meningsfull dialog
- Konsten att lyssna nyfiket
- Medveten närvaro – verktyg för att hålla balansen



15.50 **Får man ha kul på jobbet? Glada medarbetare presterar bättre**

Forskningsresultaten är tydliga: Glada anställda presterar bättre på jobbet. Medarbetare som har roligt känner minskad stress och kollegor som får skratta har lättare att samarbeta. Men hur har man kul på jobbet i praktiken? Och hur kan man med hjälp av humor hålla motivationen och teamkänslan uppe i stressiga tider? Vetenskapsjournalisten och komikern [Karin Adelsköld](#) har i snart 15 år ägnat sig åt humorforskning och att jobba ute på arbetsplatser med humor och arbetsmiljö. I sin föreläsning lär hon ut grunderna i humor, berättar om den senaste humorforskningen och ger er konkreta tips på hur man kan bli friskare både fysiskt och psykiskt genom att ta humor på allvar.



17.00 **Konferensen avslutas och vi bjuder in till "after conference"**

Vi bjuder på mingel och dryck och en fin möjlighet att nätverka med kollegor från hela landet.



Deltagare

Konferensen vänder sig till dig som arbetar med service och bemötande, du kan t.ex. vara receptionist, kundservice-medarbetare, kundservicechef, vaktmästare eller ha annan befattning där du möter människor och ger service.

Plats

20 november i Posthuset på Vasagatan 28 i centrala Stockholm.

Konferensavgift

5 900 kronor exkl. moms. I priset ingår lunch, för- och eftermiddagskaffe och "after conference-mingel".

Bokning

Ring 08-600 62 00 för bokning. Du kan också e-posta till konferens@foretagsuniversitetet.se

Vid avbokning: om du får förhinder, överlåt gärna platsen till en kollega. Det kostar ingenting att avboka sig fram till tre veckor före konferensen. Vid senare avbokning debiteras 25 % av avgiften till en vecka före konferensen. Därefter debiteras hela konferensavgiften.