

STORA KUNDSEVICEDAGEN

19 november Clarion Hotel Sign vid Norra
Bantorget i centrala Stockholm

2025



En dag speciellt för dig som arbetar med
internservice och kundtjänst



FÖRETAGS
UNIVERSITETET

Välkommen till

STORA KUNDSERVICEDAGEN 2025

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 kundservicedagen ge dig nya aktuella kunskaper och inte minst inspiration för att du ska kunna fortsätta att leverera service på toppnivå.

Vi kommer även i år att samla ett gäng högaktuella och inspirerande föreläsare som delar med sig av sina kunskaper och sin erfarenhet.

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!

"Powered by Brilliant" - Stora kundservicedagen genomförs i år i samarbete med Brilliant Future, specialister på kundservice.

Med vänlig hälsning



Marlene BerglundProjektledare

FÖRETAGSUNIVERSITETET

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 **Dagens värd Kattis Ahlström hälsar välkommen**

10.10 **Arbetsglädje för hållbara hjältar i frontlinjen**

Att räcka till för alla, vara spindeln i nätet och samtidigt vara i frontlinjen kan vara påfrestande. **Christina Stielli**, en av Sveriges mest uppskattade och efterfrågade föreläsare, bjuder på en föreläsning om var vi finner stolthet, energi, motivation och arbetsglädje en alldeles vanlig grå arbetsvardag.

11.15 **Förmiddagskaffe**

11.45 **Kundservice, företagets viktigaste människor**

David Scharfstein berättar om de trender Brilliant ser i data från de kundserviceundersökningar de gör runt om i landet, både inom privat näringsliv och offentlig sektor. Vilken nytta kan du som jobbar med service och bemötande ha av den information och lärdomar som de fått?

12.15 **Lunch**

13.15 **Från bra service till "wow-service" - så skapar du kundmöten som gör skillnad!**

Hur går man från att bara "göra sitt jobb" till att leverera "wow-service" som skapar lojalitet och känns på riktigt? Och hur gör man det med de resurser man har utan att köpa in nya system eller ändra hela rutiner? I den här föreläsningen ger **Emilie Loman** dig konkreta verktyg inom bemötande, ledarskap och servicekultur. Du får både insikter och inspiration till hur du, med det du har där du är, kan skapa möten som överraskar, engagerar och bygger starka relationer. Både med kunder och kollegor.

10.10



11.45



13.15



14.15 Kundservicepanelen löser dilemman

Tre av vinnarna i Brilliants kundservicetävling ställs inför ett antal situationer/dilemman som de får lösa på plats tillsammans med publiken.

14.45 Eftermiddagskaffe**15.15 Skapa superstruktur**

“Struktur är befriande och lustfyllt”, säger **David Stiernholm**. Struktur är också en naturlig del i de flesta assistenters dna. I denna föreläsning guidar David dig igenom hur du med enkla knep kan skapa ännu bättre struktur i livet och bygger din egen superstruktur.

Du kommer bland annat att upptäcka hur du genom

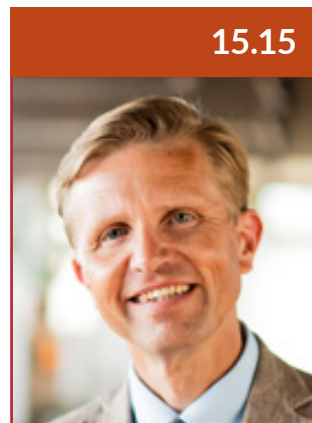
- god struktur kan skapa mer utrymme för spontanitet
- att fokusera får mer gjort på kortare tid
- att skapa en mer medveten struktur snabbare hittar det du behöver
- att använda knep och hjälpmedel för automatisering minskar din arbetsbelastning

16.15 Kattis Ahlström sammanfattar dagen

ca

16.30 Konferensen avslutas och vi bjuder in till "after conference"

Ta chansen att umgås och nätverka med kollegor från hela landet! Vi bjuder på dryck och snacks.





Deltagare

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

Tid och plats

19 november på Clarion Hotel Sign vid Norra Bantorget i centrala Stockholm.

Konferensavgift

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