



”Men Helén, du ansvarar ju för kundupplevelsen på det här stället?”

- Sagt av nordisk VD till ung, ny Head of Customer Operations någon gång runt millennieskiftet

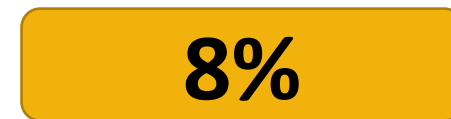
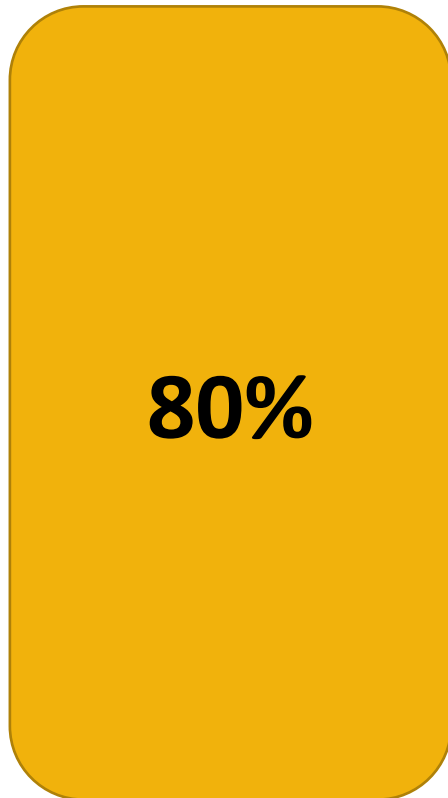
Customer Experience Management - ramverket för att driva ett
kontinuerligt, kundcentrerat förändringsarbete med syfte att
förbättra kundens upplevelse



Nobody puts baby CX in a corner!



The Experience Gap



THE WHITE HOUSE

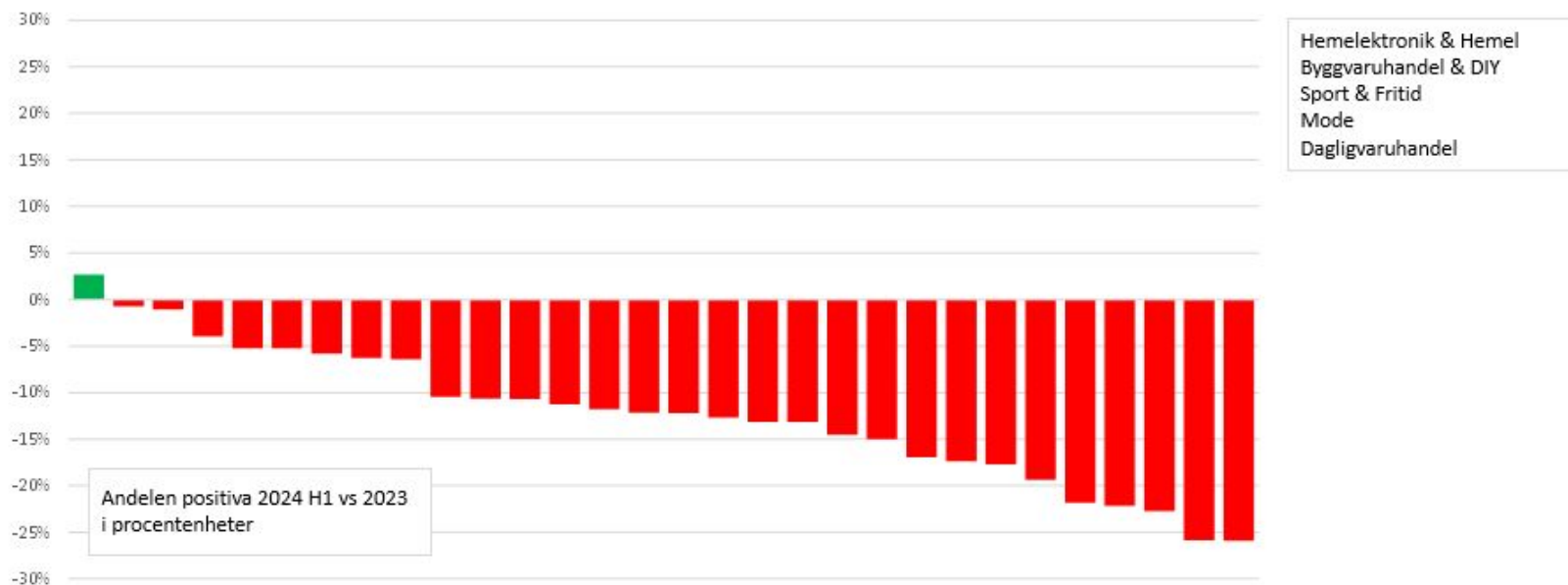


DECEMBER 13, 2021

FACT SHEET: Putting the Public

Customer e Delivery for People

Utvecklingen av kundernas sammantagna empatiupplevelse 2024 mot 2023 för 30 kedjor i fem ledande kategorier*



S AND RELEASES

ts larm om
uger inte"

Organisationer är ofta inte uppbyggda för att leverera goda kundupplevelser



"IT-avdelningen rullar ut ett självbetjäningssystem som gör kunderna mer frustrerade än hjälpta, men ingen återkopplar till dem som designade det."

"Marknadsavdelningen skickar ut ett erbjudande och kundservice vet inte ens om att det pågår"

"Säljarna lovar en lösning vi omöjligt kan leverera, och lämnar resten av organisationen att städa upp kaosen."

"Vi gör NPS - undersökningar"

"Vi har anställt en Customer Experience Manager – det här är hens ansvar"

CX - washing



“We have analyzed the customer satisfaction data carefully using advanced statistical models, and find that there was a significant increase in satisfaction over the previous period.”



The customer satisfaction data...





*“Building a good customer experience
does not happen by accident. It happens
by design”*

- Clare Muscutt

A close-up photograph of a lit candle. The candle is yellow and has a bright, steady flame. The background is dark, making the candle and its light stand out. The text 'LEDARSKAPET' is overlaid on the bottom right of the image.

LEDARSKAPET

Allt kundvärde skapas
efter försäljning





