



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

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



CXM - ramverket för att driva ett kontinuerligt, kundcentrerat förändringsarbete med syfte att förbättra kundens upplevelse

Nobody puts baby CX in a corner!





+

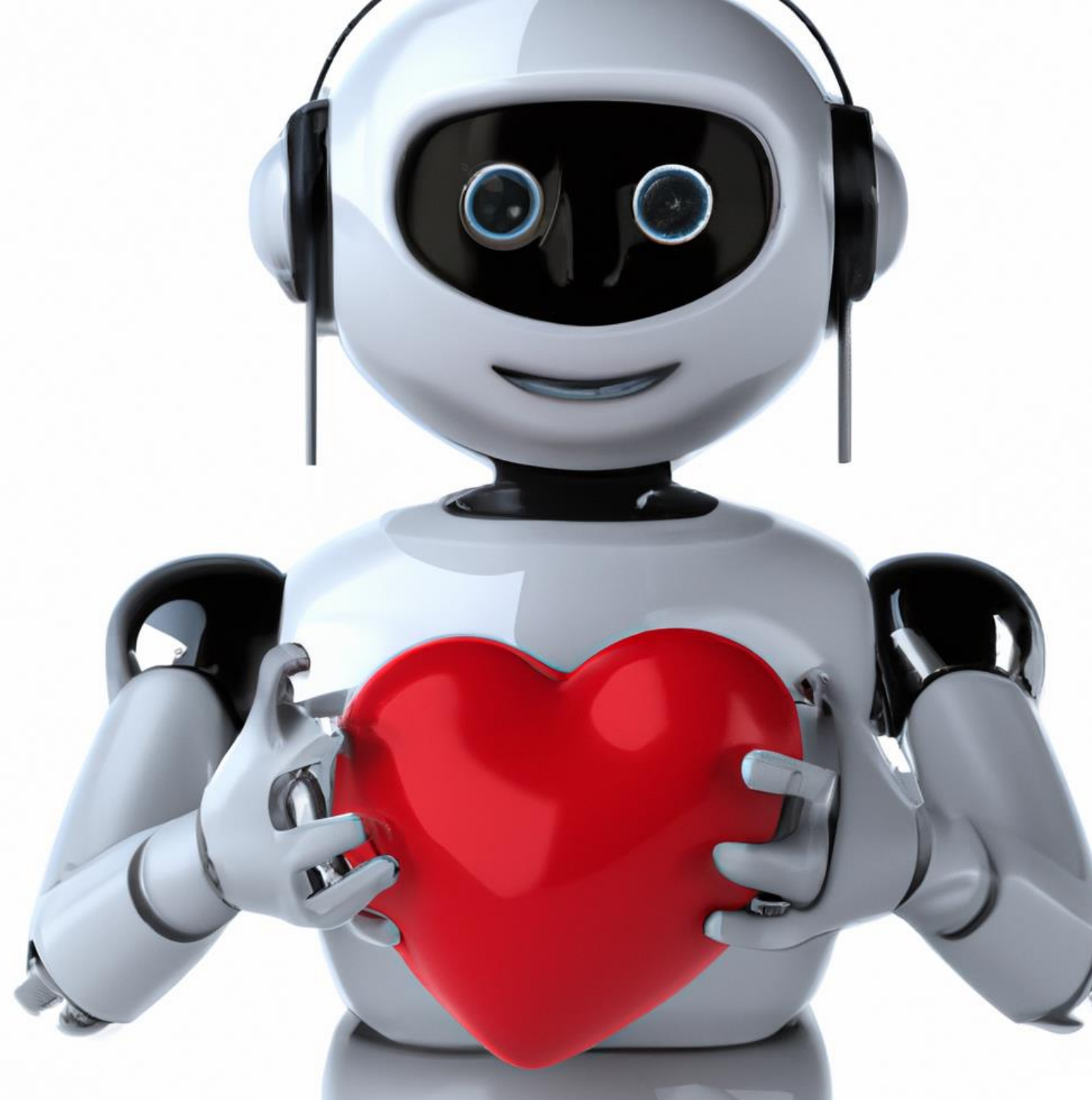


**Culture is how
employees' hearts
and stomachs
feel about Monday
morning on
Sunday night. - Bill
Marklein**

Nr 1: Organisationer är ofta inte uppbyggda för att leverera goda kundupplevelser



Nr 2: CX är inte samma sak som kundservice



The service recovery paradox

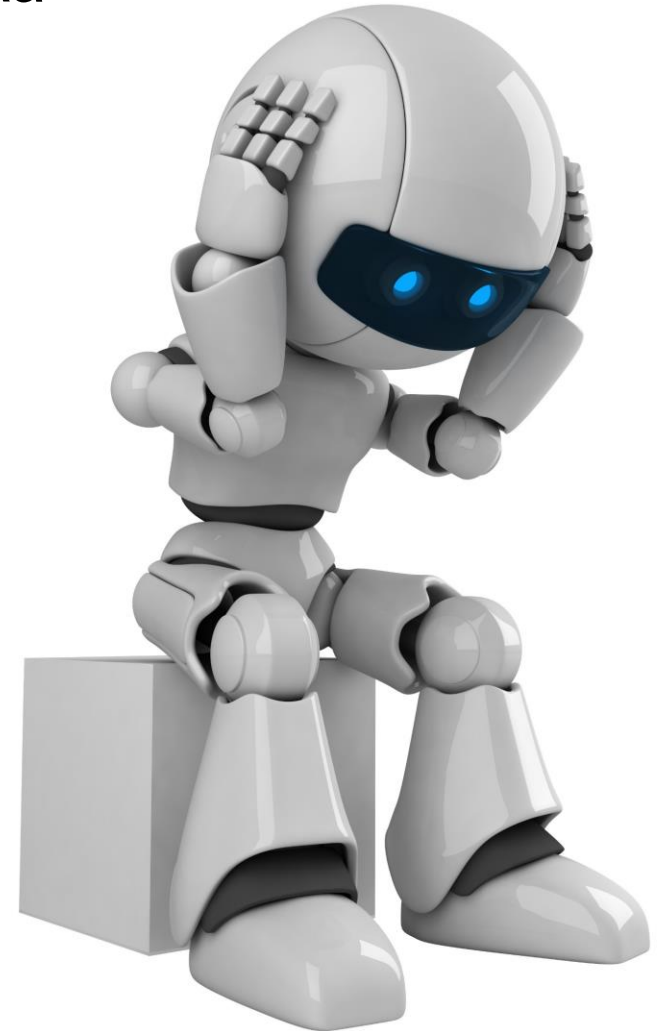
Kundens upplevda rättvisa

- Processen
- Samspelet
- Kompensationen

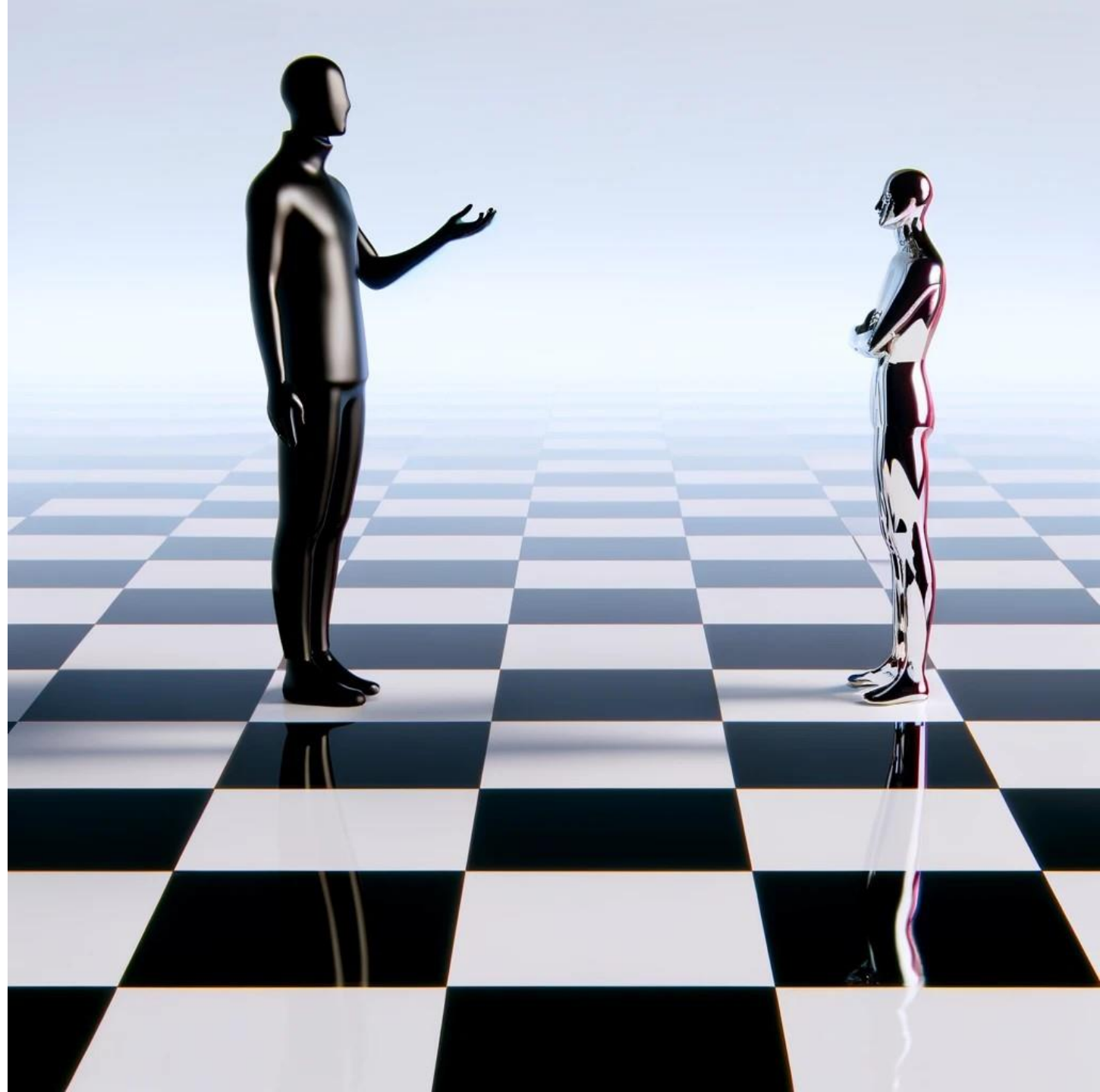


”Det tar 5 minuter och 10 sekunder att skapa en emotionellt lojal kund, ändå tycker min chef att jag ska arbeta för att korta ned samtalstiden?”

- Sagt av frustrerad kundservicechef år 2024



Nr 3: Chefer träffar kunder för sällan





**Om _____ antal år
kommer vår kund _____
vilja ha en upplevelse som _____.
Därför behöver vi _____
och vi vet att vi har nått dit när _____.**

