

Välkommen till Kontaktdagen 2024

Överlevandsfrågor.

09.00 Start

10.45-11.15 Fika i utställningen

12.30 Lunch och fika i utställningen

13.30 Start (dags att välja spår)

14.50 Fika i utställningen

17.00 Mingel med bubbel

ca 19.00 Avslutande middag

...och när man behöver röka...tar man hissen ner...



Kontaktadagen

Har du frågor om Kontakta? Besök vår monter!

Vill du ställa frågor under föreläsningen?

Sms:a 0735 – 66 55 22

#kontaktadagen2024

Följ oss alltid på:

LinkedIn: Kontakta Sverige

Instagram: @kontakta sverige

Facebook: Kontakta



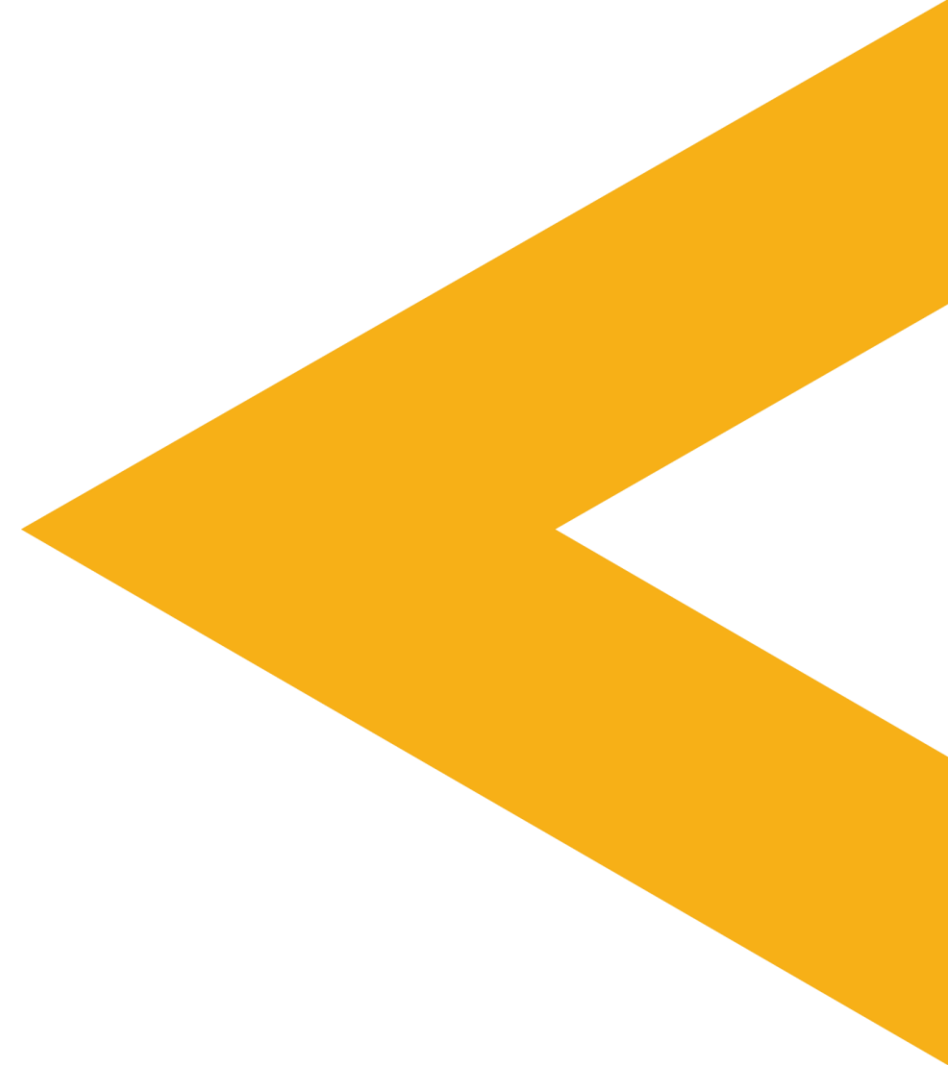
Kontaktadagen 2024

Strategier för morgondagens kundupplevelser!



Kontakta – företräder kundservice och telefonförsäljning på den svenska marknaden

Behövs Kontakta?





Du som arbetar med kundservice, vill du ha:

**- Kanaler och tillgänglighet till kundservice
utifrån kundens önskemål**

eller

**- Reglerade kanaler och svarstid
till kundservice från lagstiftare**



Du som arbetar med telefonförsäljning, vill du ha:

- Telefon som öppen kanal för telefonförsäljning

eller

- Förbud mot telefonsälj / opt in



Kontakta behövs

- för dig som i lugn och ro vill bedriva din vardagliga verksamhet utan att behöva engagerad dig i alla svåra frågor och bara vill att ”maskineriet” ska fungera



Kontakta behövs

- Påverkansarbete – Lobbying
- Myndighetsdialog
- Lagstiftning vs självreglering
- Upprätthålla god sed
- Samverkan näringslivsorganisationer
- Media
- Utveckling marknaden
- Tankeledare – inspiration!

Kontaktas arbete!

- Nya etiska regler kundservice 1 april 2023 - framgång
- B2B etiska telefonförsäljning från 1 jan 2025
- Strukturerad samverkan Konsumentverket
- ePrivacyförordningen – styrt bort opt in och prefix
- Koordinering svenskt/internationell arbete med NDM och NNR
- NDM tvärfunktionell bevakning av pågående i EU
- Påbörjat samverkan för svensk position i GDPR-arbete

Inspiration specifikt för kundservice och telefonsälj!

- Specialistutbildningar
- Nätverksgrupper
- Guider och info
- Servicehandbok
- Projekt
- Rådgivning

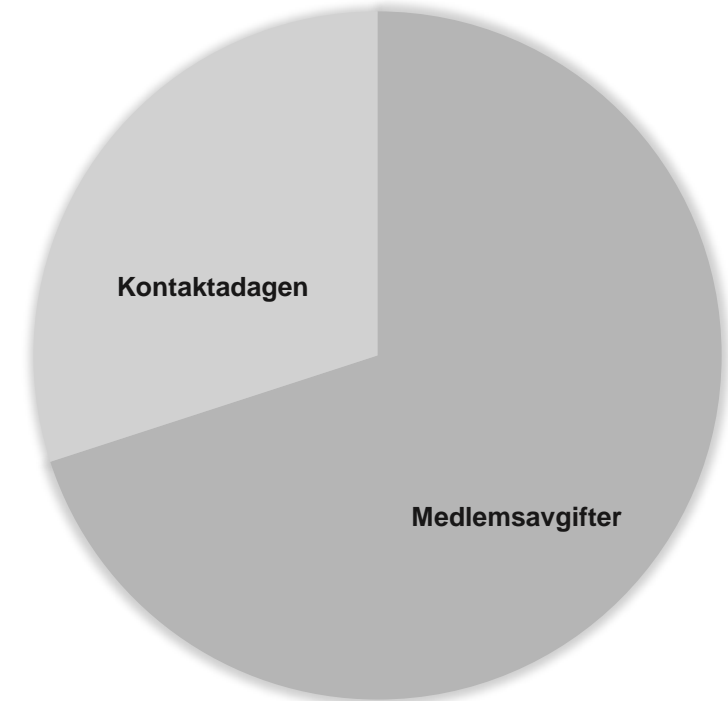


**Tillsammans
är vi starka!**

Tack för att du bidrar!

Kontaktas intäkter består i huvudsak av medlemsavgifter och intäkter från Kontaktadagen.

Du som bidrar – du bidrar till vårt arbete att skapa en bättre marknad för kundservice och telefonförsäljning i Sverige!



Vi tackar sponsorer & utställare

Huvudsponsor

VERINT.

Mingelsponsor

puzzel.

Sponsorer

CALABRIO™  **capturi**  **GENESYS™** **NICE**

Utställare

 **Customer First**  **Indicate me** **VOXO**  **labelf**  **CISCO.**

barana  **LeadDesk**  **FEELINGSTREAM**  **enreach**



**Välkommen till
Kontaktadagen!**