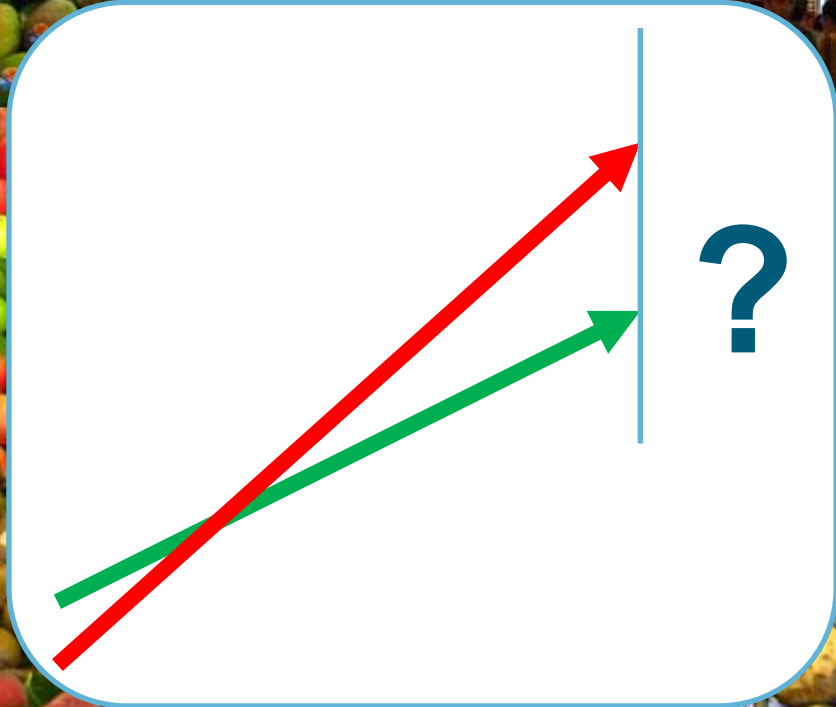




# *Sådan vinkler du din service i et presset marked*

# Stort udbud - efterspørgsel?















*Købe igen  
Købe mere  
Anbefale til andre*

LOYALTY

*Findes  
**KUNDE**  
loyalitet?*






# Service og 3 vigtige konklusioner



- Loyalitet ikke til salg
- Dårlig service driver markant mere end god service
- Den vigtigste driver er nemhed



Den ægte test af loyalitet  
er når noget går **GALT.**

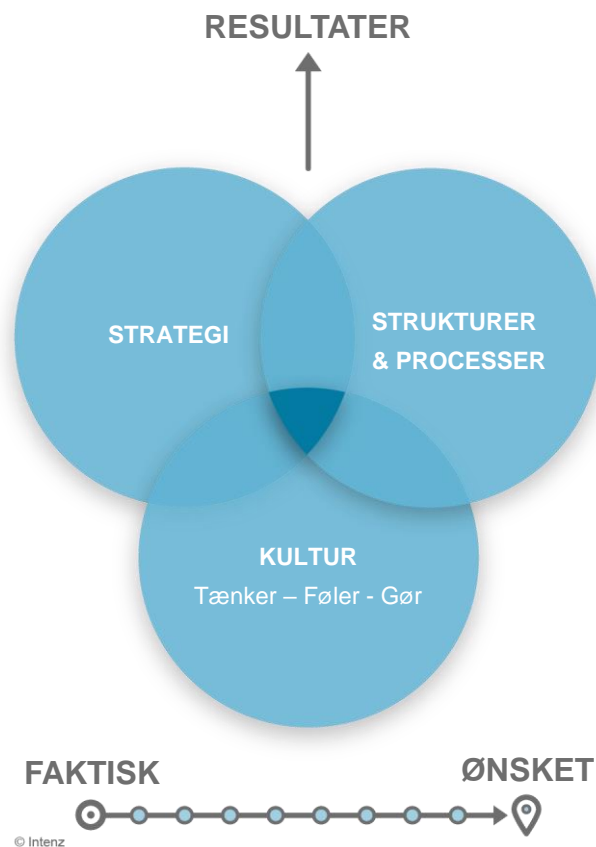




# CUSTOMER EXPERIENCE



# Tre strategiske elementer

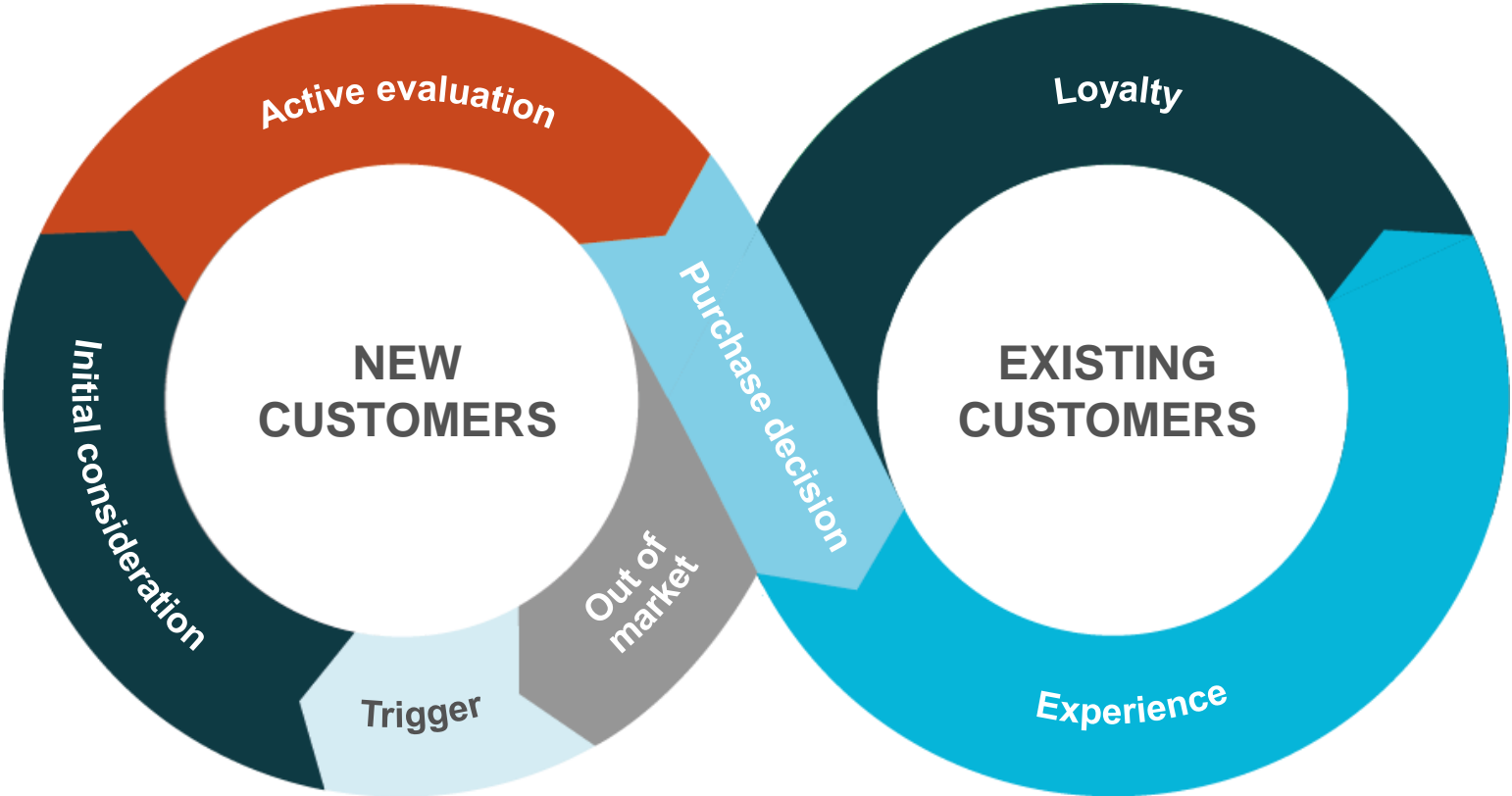




*Vi må forstå  
kunderejsen*



# Customer infinity loop





*Kende  
personas*

# *Service Blueprint*

*When  
Who  
What  
How*



# Service Ledelse

