

TIVOLI  
.....

# Akademiet

OPSKRIFTER  
PÅ BETAGENDE  
GÆSTE-  
OPLEVELSER



# CEM i praksis

MASTERCLASS I CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

## Tivoliakademiets masterclass og CEM-forløb

På Tivoliakademiet udbydes den specialiserede masterclass ”CEM i praksis”, som er en 1-dags grunduddannelse, der afholdes i Tivoli, og som ledes af Tivolis egne CEM-eksperter.

Masterclass'en tager udgangspunkt i brugbar teori, der suppleres af praktiske værktøjer og øvelser, som relateres til deltagernes egne virksomheder.

Formålet med masterclass'en er, at deltagerne kan anvende og implementere disse redskaber i deres egen virksomhed og arbejde videre med CEM allerede dagen efter kurset.

Masterclass'en kan suppleres af tilkøbte moduler før og efter, der tilpasser forløbet til den enkelte virksomhed, og sikrer implementering og udbytte.



## CEM bidrager til forretningen

*Customer Experience* er summen af alle de oplevelser og erfaringer en kunde har med en leverandør af et produkt eller en serviceydelse - både før, under og efter købet.



God service er således en del af CEM. Det er en vigtig del, men CEM handler om meget mere.

I CEM er fokus på summen af den totale oplevelse, hvor indsigter om kunderejse og touchpoints i differentierede segmenter omsættes til optimerede kundeoplevelser.

Customer Experience Management skaber god forretning, fordi CEM:

- ♦ Differentierer virksomhed eller produkt fra konkurrenter
- ♦ Øger salg
- ♦ Skaber loyale kunder og brandambassadører

*"The customer experience has emerged as the single most important aspect in achieving success for companies across all industries"*

**Sharma, M. & Chaubey, D.S.**

## Hvorfor deltage i Tivoliakademiets masterclass?

- ♦ Deltagerne får redskaber med hjem til at komme i gang med CEM i egen organisation med det samme
- ♦ Tivoli er specialister og har dokumenteret erfaring
- ♦ Tivoliakademiet tilbyder praksisbaseret undervisning i Tivolis motiverende omgivelser



## Eksempler på faglige elementer

- ♦ Kundeløfte og -oplevelser
- ♦ Segmenter og personas
- ♦ Touchpoints og kunderejser

## Målgruppe

Tivoliakademiets masterclass "CEM i praksis" retter sig mod virksomheder og brancher, der allerede har CEM-fokus på strategisk niveau.

Deltagerne er primært medarbejdere og nærmeste ledere på operationelt niveau, som medvirker til at skabe stærke kundeoplevelser.

# Praktisk info

Varighed: 1 dag kl. 9-17

Sted: Tivoli, Vesterbrogade 3, 1630 København V.

Dato: Se datoer på [tivoli.dk/akademiet](http://tivoli.dk/akademiet) eller kontakt Tivoliakademiet

Tilmelding: [tivoli.nemtilmeld.dk](http://tivoli.nemtilmeld.dk)

Pris: Masterclass kr. 4.700,- (eksl. moms) pr. deltager.  
Forløb med ekstra moduler – kontakt Tivoliakademiet

På uddannelsen får alle deltagere udleveret en grundbog med fremgangsmetoder og værktøjer til det videre CEM-arbejde samt et masterclass-diplom for deltagelse.

For yderligere spørgsmål kontakt venligst [tivoliakademiet@tivoli.dk](mailto:tivoliakademiet@tivoli.dk) eller besøg vores website: [www.tivoli.dk/akademiet](http://www.tivoli.dk/akademiet) · Tlf: +45 22 23 73 74

## Underviser



Ian Wisler-Poulsen er Customer Experience Manager i Tivoliakademiet og står for undervisning og gennemførelse af uddannelser.

Ian har tidligere været selvstændig konsulent og hjulpet virksomheder med at skabe bedre kundeoplevelser. Ian er anerkendt for sine foredrag og er forfatter til bl.a. ”Grundbog i Servicedesign”

# Referencer

*”Selv om jeg til dagligt sidder med kundens digitale adfærd og et fagområde, som er langt fra en forlystelsespark, så har jeg fået nogle gode redskaber med hjem fra Tivoliakademiet, som jeg kan bruge direkte i dagligdagen. Jeg har blandt andet brugt min viden fra akademiet til at arbejde med segmentering af vores kunder, gæsterejser, samt kultur og sprogbrug i vores kontaktflader med medarbejder og kunder.”*

Mathias Grene - Marketing Manager  
Vik tech

*”Kurset gav mig mange brugbare værktøjer til at optimere mødet med brugeren/kunden. Først og fremmest var kunderejsen en god og visuel måde at sætte sig i brugerens/kundens sted. Jeg vendte hjem med en masse gode ideer og inspiration til at optimere min virksomheds møde med brugeren ved hjælp af enkle men effektive ændringer.”*

Naja Fugl Klastrup - Souschef, Borgerservice  
Udlændinge- og Integrationsministeriet

*”Hele tankegangen kan overføres til en hvilken som helst virksomhed, og vi har allerede lagt planer for at indføre nogle af principperne hos os. Dagen forløb yderst professionelt og var velegnet. Og den lille bog vi fik med efterfølgende har været meget brugbar.”*

Christina Haack - Supply Chain Manager  
Scandiloc A/S

*”Det fik mig til at tænke over min egen virksomheds kundeløfter, som skal defineres udefra og ind. Samtidig blev jeg motiveret til i højere grad at arbejde med mere synliggørelse af touchpoint for min virksomheds segmenter.”*

Birgit Westerskov Lehrmann - Produktchef  
DSB