



Bergen Kundeserviceforum presenterer:

NY GIV GIR BEDRE SERVICE!

Kundeservedagene i Bergen

23. - 24. september 2015

Hotell Scandic Bergen City

Påmelding:

www.bergenkundeserviceforum.no

NY GIV GIR BEDRE SERVICE!



Trine-Lise Ness Grimstad,
konferansier



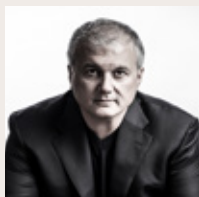
Jan Erik Kjerpeseth



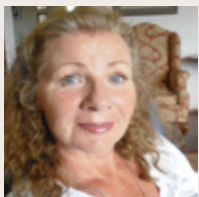
Geir Lippestad



Steinar Pihl



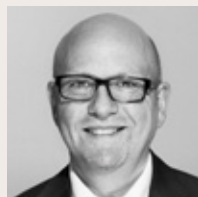
Pellegrino Riccardi



Marie Louise Tank



Erik Hanøy



Steinar B. Christensen

Dag 1: Onsdag 23. september 2015

0930 - 1000

Registrering

1000 - 1015

Åpning ved styreleder i Bergen Kundeserviceforum, **Irene Fauskanger**

1015 - 1100

Jan Erik Kjerpeseth, adm. dir Sparebanken Vest

Banknæringen i endring: Hva gjør Sparebanken Vest i møte med det digitale paradigmeskiftet?

1100 - 1200

Geir Lippestad, advokat/partner Lippestad AS

Verdibasert kommunikasjon

1200 - 1300

Lunsj

1300 - 1345

Steinar Pihl, direktør i Tryg

Tryg har som ambisjon å bli verdens beste forsikrings-selskap. Hvordan jobber de for å skape kundeopplevelser i toppklasse?

1345 - 1430

Pellegrino Riccardi, tverrkulturell kommunikasjonseksper

Hvordan skape "La Dolce Vita" på arbeidsplassen?

1430 - 1445

Pause

1445 - 1530

Marie Louise Tank, skuespiller

Hva er kommunikasjonens grunnelementer?

Hva gjør at kommunikasjonen lykkes?

1530 - 1615

Erik Hanøy, programleder

Hvem har egentlig ansvaret for å motivere deg?

Hvordan beholder du motivasjonen når forutsetningene endres?

Hvordan kan DU gjøre en innsats for å få en bedre arbeidsdag?

1615 - 1630

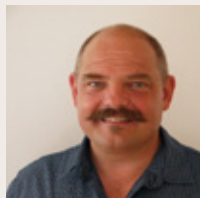
Steinar B. Christensen, prosjektleder for Kundeservedagene

Oppsummering av dagen

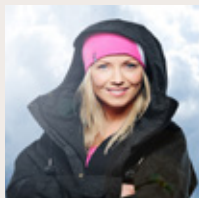
1700 - 2000

Kveldsarrangement

NY GIV GIR BEDRE SERVICE!



Jon Øyvind Livden



Kari Traa



Kjetil Aarhus



Silje Vallestad



Tor W. Andreassen



Kjell Tore Solvang



Irene Fauskanger

Dag 2: Torsdag 24. september 2015

0800 - 0830

Kaffe

0830 - 0840

God morgen!

0840 - 1000

Jon Øyvind Livden, leder Gullfjell Consulting AS

Med visjonen «Vi løfter mennesker og organisasjoner til nye høyder» brenner Jon Øyvind for godt lederskap og godt medarbeiderskap

1000 - 1015

Pause

1015 - 1100

Kari Traa, freestyle-skiløper og Olympisk mester

«Ei humpete og kul reise»: Kari forteller om oppveksten på Voss, freestyle, og det å satse som fulltidsgründer

1100 - 1145

Kjetil Aarhus, IKT-direktør i Bergen kommune

«Hvordan Bergen kommune har blitt IKT-vinner i kommune-Norge»

1145 - 1245

Lunsj

1245 - 1330

Silje Vallestad, grunnlegger av Bipper Communication AS

«Hvor viktig er kundeservice for innovative bedrifter?»

1330 - 1415

Tor W. Andreassen, professor og direktør for Senter for Service Innovasjon ved Norges Handelshøyskole (NHH)

«Kundeservice i en digital hverdag»

1415 - 1430

Pause

1430 - 1520

Kjell Tore Solvang, tidligere trener og landslagssjef (padling)

«Vi sprenger grenser og når våre mål». Møt Norges mestvinnende trener i et foredrag om suksessen til de norske padlerne

1520 - 1530

Avslutning og oppsummering

NY GIV GIR BEDRE SERVICE!

Prosjektgruppen KS-dagene 2015

Steinar B. Christensen, id.mngmnt as
(prosjektleder)
Marianne Strømmen, Sparebanken Vest
Lene Lien, NextGenTel
Birthe Solum, Haraldsplass Sykehus
Cathrine Tøsse, NextGenTel
Irene Fauskanger, Chess

Styret i BKF 2015/2016

Irene Fauskanger, Chess (styreleder)
Gro Heidi Skarstein, Sparebanken Vest
Jon Steine, UiB
Cathrine Tøsse, NextGenTel
Tore Ek, Tryg



Stor takk rettes til vår hovedsponsor Loxysoft (tidligere Dolphin)

Historien om Bergen Kundeserviceforum

Bergen Kundeserviceforum (BKF) ble etablert som forening i 2001, og har som ambisjon å gjøre Bergen til kundeserviceby nr. 1 i Norge. Dette kan kun oppnås gjennom et tett og godt samarbeid mellom medlemsbedriftene med fokus på erfaringsutveksling, læring og samarbeid om utviklings- og forbedringstiltak. Kundeservedagene i Bergen er et viktig ledd i Bergen Kundeserviceforum sin satsing. Det er også et sentralt arrangement for å etablere et faglig treffpunkt i Bergen for lokale, regionale og nasjonale bedrifter som virkelig setter kundeservice på dagsorden.

Kundeservedagene i Bergen ble første gang arrangert i 2005, og foreningen har etablert arrangementet som en fast høstkonferanse annethvert år. Konferansene i 2005, 2007, 2009, 2011 og 2013 har alle vært suksesser og virkelig vært med på å sette BKF på kundeservicekartet.

Programmet i år setter søkelyset på motivasjon og innovasjon, derav konferansens navn «Ny giv gir bedre service!». Motiverte medarbeidere og ledere er en forutsetning for å drive et positivt og kontinuerlig forbedringsarbeid i kundedialogen. Mange bedrifter jobber med å skape gode kundeopplevelser hver eneste dag, og de fleste trenger påfyll av nye tanker og ideer for å løfte servicenivået til nye høyder.

Programmet for konferansen er satt sammen av prosjektgruppen og styret i Bergen Kundeserviceforum. Vi er stolte av å kunne presentere interessante foredragsholdere og et spennende program. Vi håper konferansen vil være et nyttig påfyll i din travle hverdag, og at du vil ha faglig nytte av nye tanker og andres erfaringer i ditt daglige arbeid. Videre oppfordrer vi deg til å etablere nye, nyttige og varige kontakter med mennesker som er like opptatt av service som deg!