

Bergen
Kundeservice
Forum

#Kundeservicedagene2023

Hvordan skape morgendagens kundeopplevelser?

18. – 19. oktober

Radisson Blu Royal Bergen

Konferansier: André Ulveseter

bergenkundeserviceforum.no

Onsdag 18. oktober

Tidspunkt	Foredragsholder	Tittel foredrag
08:00 – 09:00	Registrering	
09:00 – 09:15	Bjørn Bohne, Leder BKF	Velkommen
09:15 – 10:15	Øystein Pettersen	Helt Konge!
10:15 – 10:45	Pause	
10:45 – 11:15	Erlend Stunner, Bad.no	Gode kundeopplevelser ved hjelp av AI i netthandel
11:15 – 12:15	Marius Løken	Snu motgang til medgang
12:15 – 13:15	Lunsj	
13:15 – 14:00	Astrid Valen-Utvik, Valen-Utvik	Kommunikasjon i sosiale medier
14:00 – 14:45	Torill Guzman, Adecco	Fra Babyboomers til generasjon Alfa
14:45 – 15:15	Pause	
15:15 – 16:15	Trond Larsen, NextGentel	Vi jobber alle i kundeservice!
16:15 – 16:30	Steinar B. Christensen, Prosjektleder	Oppsummering og praktisk informasjon
18:00 – 22:00	Aperitiff og festmiddag	Underholdning og spennende kåringer



Øystein Pettersen



Astrid Valen-Utvik



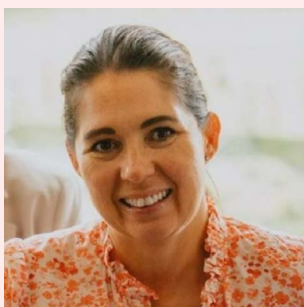
Marius Løken



Trond Larsen



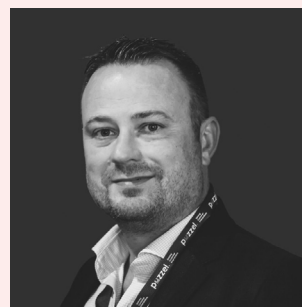
Erlend Stunner



Torill Guzman



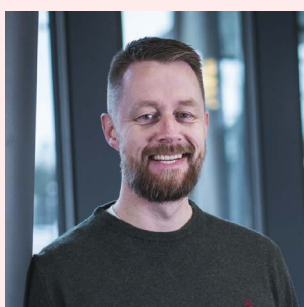
Steinar B. Christensen



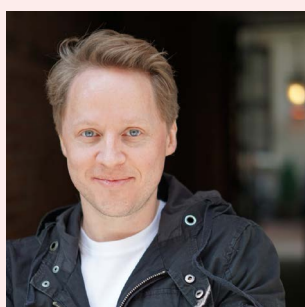
Bjørn Bohne

Torsdag 19. oktober

Tidspunkt	Foredragsholder	Tittel foredrag
08:00 – 08:30	Kaffe og mingling	
08:30 – 09:30	May-Bente Høiland Lode	Motivasjon og arbeidsglede for bedre kundeopplevelser
09:30 – 10:15	Håkon Garfors, Helse Vest IKT	Bruk av VR-teknologi til bedre pasientopplevelse
10:15 – 10:45	Pause	
10:45 – 11:45	Tor W. Andreassen, NHH	Kundeservice X.O
11:45 – 12:45	Lunsj	
12:45 – 13:30	Elisabeth Hunter, Vinmonopolet	Fra forvaltning til omdømmevinner
13:30 – 14:00	David C. Vogt, postdoktor UiB	Et filosofisk blikk på relasjonen mellom kunde og selger
14:00 – 14:30	Pause	
14:30 – 15:30	Geir Aker “Fenriken”	Tørr å være tydelig – lev med konsekvensene
15:30 – 15:45	Avslutning	Takk for oss og premieutdeling



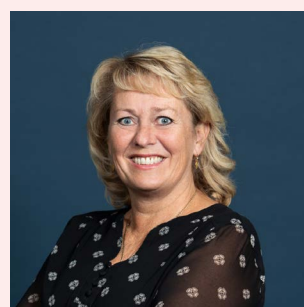
Geir Aker “Fenriken”



Håkon Garfors



Tor W. Andreassen



Elisabeth Hunter



May-Bente Høiland Lode



David C. Vogt

Hvordan skape morgendagens kundeopplevelser?

Bergen Kundeserviceforum ble etablert i 2001, og har som ambisjon å gjøre Bergen til kundeserviceby nr. 1 i Norge.

Kundeservedagene i Bergen ble første gang arrangert i 2005, og har med suksess vært arrangert annet hvert år. Alle konferansene har speilet det som er aktuelt innen kundeservice, og tilbakemeldingene fra deltakere og utstillere har vært positive.

Programmet i år setter lys på hvordan vi kan skape morgendagens kundeopplevelser. Mange virksomheter jobber nå for å finne en god balanse mellom mennesker og bruk av ny teknologi i kundeservice i fremtiden. Mens teknologiske fremskritt som kunstig

intelligens, chatbots og automatiserte løsninger har gjort det mulig å håndtere store mengder kundehenvendelser raskt og effektivt, er det viktig å ikke miste av syne betydningen av menneskelig interaksjon. Menneskelig tilstedeværelse og emosjonell intelligens er avgjørende for å forstå og imøtekomme kundenes unike behov, spesielt i situasjoner som krever empati og problemløsning utenfor standardiserte skript.

En god balanse mellom teknologi og mennesker vil bidra til å skape en positiv kundeopplevelse ved å tilby raske og nøyaktige løsninger samtidig som man opprettholder den menneskelige faktoren.

Velkommen til Kundeservedagene i Bergen 18. og 19. oktober.



Husk å melde deg på kveldsarrangementet!

Det finner sted på Radisson Blu Royal Bergen. André Ulveseter er konferansier også på kvelden, og loser oss trygt gjennom middagen og spennende kåringer.

Følg oss gjerne i sosiale medier:
@bergenkundeserviceforum



Bergen
Kundeservice
Forum

Takk til våre samarbeidspartnere:



puzzlel.