

Norsk Kundebarometers årskonferanse 2009

# Markedsstrategier i nedgangstider

**BI**

- Offentliggjøring av årets resultater fra Norsk Kundebarometer
- Utdeling av Kundetilfredshetsprisen 2009
- Fest setebeltene! Hvordan overleve den verste krisen i luftfartens historie
- Økonomisk nedsmelting og kundetilfredshet: hva gjør vi nå?



*Ola H. Strand*  
SAS Norge



*Elisabeth Hunter*  
Alliance og  
Boots apotek



*Tor W. Andreassen*  
Handelshøyskolen  
BI



*Randi Flesland*  
Forbrukerrådet

Handelshøyskolen BI, Oslo, tirsdag 5. mai 2009



## Markedsstrategier i nedgangstider

2009 vil preges av stor økonomisk usikkerhet. En del bedrifter tvinges til å måtte kutte kostnader for i hele tatt å overleve. Flere kan fristes til å kutte for å levere akseptable økonomiske resultater på kort sikt. Det kan være en farlig vei å gå.

Kostnadskutt som medfører dårligere produkter og tjenester, vil nødvendigvis gi seg utslag på kundenes holdninger til bedriften, noe som vil påvirke bedriftens fremtidige økonomiske resultater. Forskning fra det amerikanske "kundebarometeret" viser at bedrifter med høy kundetilfredshet er bedre rustet mot nedgangstider enn de som har mange misfornøyde kunder.

Nedgangstider gir også muligheter for bedrifter som tenker offensivt. Vi ser frem til å høre hvordan årets foredragsholdere jobber i sine bedrifter for å møte utfordringene de står overfor.

Vel møtt 5. mai!

Pål R. Silseth  
Prosjektleder  
Norsk Kundebarometer  
Handelshøyskolen BI



### Årets resultater

Konferansen offentliggjør resultatene fra årets store norske studie av kundetilfredshet og lojalitet. Vær blant de første som får vite hvordan finanskrisen påvirker kundetilfredsheten til mer enn 180 virksomheter fra rundt 30 ulike bransjer.

### Hvem bør delta/målgrupper:

- Bedriftens toppledelse samt styremedlemmer
- Markedsansvarlig /markedsmedarbeidere og markedsanalytikere
- Medarbeidere i offentlig sektor som arbeider med brukerundersøkelser, samt ansvarlige for strategiarbeid rettet mot brukere m.v.

### Utstilling

Det er anledning til å delta med utstilling på Norsk Kundebarometers årskonferanse 2009. Kontakt utstillerkoordinator Kjetil Hovda og få tilsendt informasjon om betingelser.

Telefon: 33 33 04 68/91 59 56 30 eller e-post: [kjhovda@online.no](mailto:kjhovda@online.no)



# Program onsdag 5. mai 2009

Konferanseleder: Randi Flesland, direktør, Forbrukerrådet

08.30 Registrering og morgenkaffe

09.00 Velkommen ved konferanseleder Randi Flesland

**Ola H. Strand**, administrerende direktør, SAS Norge  
Fest setebeltene! Hvordan overleve den verste krisen i luftfartens historie

CASE

**Tor W. Andreassen**, professor, Handelshøyskolen BI  
Økonomisk nedsmelting og kundetilfredshet: hva gjør vi nå?

Åpen og aktuell post

10.30 Kaffepause

11.00 **Pål R. Silseth**, prosjektleder, Norsk Kundebarometer, Handelshøyskolen BI  
Offentliggjøring av årets resultater

Utdeling av Kundetilfredshetsprisen 2009

Årets prisvinner gir oss suksessoppskriften – hva kan andre lære av oss?

CASE

12.30 Lunsj

13.30 **Ragnhild Silkoset**, førsteamanuensis, Handelshøyskolen BI  
Etikk og merkeverdi i detaljhandelen - spiller det noen rolle?

**Elisabeth Hunter**, administrerende direktør, Alliance og Boots apotek  
Markedsstrategi – hva gjør man som nummer 3 og den minste aktøren?

CASE

14.30 Kaffepause

15.00 **Kari Ekelund Thørud**, administrerende direktør, Hafslund Strøm  
Fra analyse til action: hvordan vinne kundenes tillit?

CASE

**Nils Petter Nordskar**, gründer og redaktør, "Idéer"  
Det kan gå fullstendig galt. Men verre kan det jo ikke gå.

CASE

16.00 Konferanseslutt

Rett til endringer i programmet forbeholdes.



Ola H.  
Strand



Elisabeth  
Hunter



Tor W.  
Andreassen



Randi  
Flesland



Pål R.  
Silseth



Kari Ekelund  
Thørud



Nils Petter  
Nordskar



Ragnhild  
Silkoset

## Praktisk informasjon

**Tid**

Tirsdag 5. mai 2009  
Kl 09.00 – 16.00 med registrering og morgenkaffe fra kl 08.30

**Sted**

Handelshøyskolen BI, Nydalsveien 37, 0484 Oslo

**Priser og rabatter**

Deltakerprisen er kr 3.950,- (eks. mva) per person

Ved felles påmelding til konferansen tilbys følgende grupperabatt:

3 – 5 personer: 10 % rabatt

6 – 9 personer: 15 % rabatt

10 personer eller flere: 20 % rabatt

**Overnatting**

I forbindelse med konferansen har vi tegnet en avtale med Thon Hotel Stefan. Hotellavtalen gjelder frem til 15. april og har referansekode 4396220. For reservasjon ring 23 08 02 00.

**Påmelding**

Meld deg enkelt på via vårt elektroniske påmeldingsskjema på [www.bi.no/nkb](http://www.bi.no/nkb). Du kan også melde deg på ved å sende en e-post til [kompetanseforum@bi.no](mailto:kompetanseforum@bi.no) eller ringe 46 41 08 88.

**Betingelser**

Bekreftelse vil bli sendt per e-post. Arrangementet kan belastes med kort direkte på nett eller faktura kan tilsendes. Påmeldingen er bindende og eventuell avmelding må skje skriftlig til [event@bi.no](mailto:event@bi.no). Ved avmelding to uker før arrangementet belastes 50 % av avgiften. Ved avmelding denne dato eller senere belastes hele avgiften. Ved eventuell frafall kan en annen person fra bedriften delta og vi ber om at dette meddeles skriftlig til [event@bi.no](mailto:event@bi.no)

**Spørsmål vedrørende påmelding og program**

For spørsmål vedrørende påmelding ta kontakt med BI Konferanse på til 46 41 00 17 eller [event@bi.no](mailto:event@bi.no).

Dersom du har spørsmål knyttet til programmet kan du ta kontakt med prosjektleder Hilde Spæren på tlf 46 41 02 17 eller [hilde.spæren@bi.no](mailto:hilde.spæren@bi.no).

**PÅMELDING VIA NETT****[www.bi.no/nkb](http://www.bi.no/nkb)**