

# Kundetilfredshet i turbulente tider

Norsk Kundebarometers årskonferanse 2008

**BI**

- Slik får du fornøyde kunder
  - Toyotas suksessoppskrift
- Norsk Kundebarometer 2008 offentliggjøres på konferansen
- Kundetilfredshet når det stormer
  - Terragruppen
- Kundetilfredshetsprisen deles ut
- Veien til kundetilfredshet – Flytoget
- Hvem har landets mest fornøyde kunder
  - og hvorfor?



Statsråd  
Dag Terje Andersen



Elizabeth  
Hartmann,  
Siste Skrik



Line Lervik Olsen,  
BI



Harald Reigstad,  
Terragruppen

Handelshøyskolen BI, Oslo, onsdag 7. mai 2008



## Kundetilfredshet i turbulente tider

Årets konferanse er den tolvte i rekken og det er gledelig å registrere at interessen for kundetilfredshet og lojalitet er stadig økende.

**Tidligere år har resultatene blitt offentliggjort i Dagens Næringsliv samme dag som konferansen. Dette har vi nå endret, og vi har besluttet at resultatene først blir offentliggjort under selve konferansen.**

Skal du være tidlig ute med å finne bedrifts resultat for 2008 bør du delta på konferansen!

Vårt ønske om å bidra i samfunnsdebatten og søke å påvirke norske bedrifter til å orientere seg mot kundenes tilfredshet, er primært motivert ut i fra et bedriftsøkonomisk perspektiv. Skal norske bedrifter stå godt rustet mot økende konkurranse fra inn- og utland, må de ta vare på sine kunder. I konkurransen om forbrukerne er det svært mye vanskeligere å kapre en tilfreds kunde enn en lite tilfreds kunde.

Norsk Kundebarometer har i år gleden av å invitere til en heldagskonferanse med gode faglige innlegg og spennende innsyn i toneangivende norske bedrifters tenkning. Selv gleder jeg meg mye til å høre suksessoppskriften til to av gjengangerne i toppen av Norsk Kundebarometer, Flytoget og Toyota. Toyota har vunnet kundetilfredshetsprisen hele 6 ganger.

Velkommen med din påmelding!

Pål R. Silseth  
Prosjektleder  
Norsk Kundebarometer ved  
Handelshøyskolen BI



**Norsk Kundebarometer** har klart å oppfylle sin målsetning om å være den viktigste målestokk norske bedrifter benytter for å sammenligne sin virksomhet med konkurrenter og aktører i andre bransjer over tid.

Kundetilfredshet er viktig for bedriftene og ettersom forbrukerne blir stadig mer bevisst leverandørens evne til å tilfredsstille deres behov, vil viktigheten bare øke i fremtiden. Vi registrerer at norske bedrifter i økende grad bruker sin plassering i Norsk Kundebarometer i markedsføringsammenheng som et sannhetsvitne på egen dyktighet.



### Hvem bør delta/målgrupper:

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



Elizabeth  
Hartmann



Tor I  
Berge



Erik  
Oftedal

# Kundetilfredshet i turbulente tider onsdag 7. mai 2008

Konferanseleder: Elizabeth Hartmann, daglig leder, Siste Skrik Kommunikasjon AS

08.30 Registrering og morgenkaffe

09.00 Åpning og velkommen ved konferanseleder **Elizabeth Hartmann**

**Tor I Berge**, adm. dir., Toyota Norge AS

Seks ganger vinner av Kundetilfredshetsprisen – hva er hemmeligheten?

**Erik Oftedal**, direktør, NAV

Kundetilfredshet og brukerundersøkelser i offentlig sektor

**Dag Terje Andersen**, Nærings- og handelsminister \*

Kundetilfredshet og nasjonal konkurransevne

“Hvem har landets mest fornøyde kunder?”

**Dag Terje Andersen** deler ut NKBs Kundetilfredshetsprisen

UTDELING AV NORSK KUNDEBAROMETERS KUNDETILFREDSHETSPRIS 2008

10.35 Kaffepause

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

**Line Lervik Olsen**, førsteamanuensis, Handelshøyskolen BI

Påvirktes kunder av at bedrifter tar samfunnsansvar?

12.15 Lunsj og nettverksbygging

13.15 **Pål R. Silseth**, prosjektleder, Norsk Kundebarometer ved Handelshøyskolen BI

Offentliggjøring av årets Kundebarometerundersøkelse

- Analyse og kommentarer av årets resultater

**Thomas Havnegjerde**, adm. dir., Flytoget AS

Veien til kundetilfredshet

14.35 Pause med frukt og forfriskninger

15.00 **Harald Reigstad**, konserndirektør, marked og salg, Terra-Gruppen AS

**Sigurd Ulven**, direktør, informasjon og samfunnskontakt, Terra-Gruppen AS

Kundetilfredshet når det stormer – 18.000 artikler på få uker

- Krisen som rammet ett meglerhus og åtte kommuner
- Hvordan kunne det skje – hvilke konsekvenser fikk krisen?
- Hva gjør Terra-Gruppen nå?

**Yngvar Skoland**, markedssjef, Acta Kapitalforvaltning ASA

Finansiell uro: Hvordan gjøre kundene fornøyd?

**Elizabeth Hartmann**, oppsummering og kommentarer

16.15 Takk for i dag

\*Ikke bekeftet pr 14.03.

*Rett til endringer i programmet forbeholdes*



Dag Terje Andersen



Line Lervik Olsen



Pål R. Silseth



Thomas Havnegjerde



Harald Reigstad



Sigurd Ulven



Yngvar Skoland

## Praktisk informasjon

**TID:**

**Onsdag** 7. mai 2008 kl 09.00 - 16.00.  
Registrering og kaffeservering fra kl 08.30

**STED:**

Handelshøyskolen BI, Nydalsveien 37, 0484 Oslo

**PRISER:**

Deltakerprisen er kr 3.950,- (eks. mva) per person  
Prisen inkluderer faglig program, dokumentasjon og servering. Dokumentasjonen vil være tilgjengelig for deltakerne på vår nettside etter konferansen.

**FAVØRPRIS FOR GRUPPER:**

Deltakelse med flere personer gir økt utbytte for bedriften og større mulighet for gjennomslag av nye ideer i egen bedrift! Vi tilbyr derfor følgende favørpriser for grupper ved felles påmelding:

3 - 5 personer: 10% rabatt for alle

6 - 9 personer: 15% rabatt for alle

10 personer og flere: 20% rabatt for alle

**BEKREFTELSE:**

Bekreftelse blir tilsendt etter du har registrert deg. Påmeldingen er bindende og eventuell avmelding må skje skriftlig til [event@bi.no](mailto:event@bi.no). Ved avmelding før 23. april belastes 50% av avgiften. Ved avmelding denne dato eller senere belastes hele avgiften. Ved eventuelt frafall kan en annen person fra bedriften delta og vi ber om at dette meddeles skriftlig til [event@bi.no](mailto:event@bi.no).

**INFORMASJON OM PÅMELDING OG PROGRAM:**

For spørsmål vedrørende påmelding, ta kontakt med BI Konferanse, tlf 46 41 00 17 eller send e-post til [event@bi.no](mailto:event@bi.no)

Dersom du har spørsmål knyttet til programmet, kan du kontakte prosjektleder Arvid Kaasa tlf 46 41 02 15 eller e-post [arvid.kaasa@bi.no](mailto:arvid.kaasa@bi.no)

**OVERNATTING:**

I forbindelse med konferansen har vi spesialavtale med Thon Hotel Opera (ref 56 38 700)

For mer utfyllende hotellinformasjon, se Thon Hotels nettside: [www.thonhotels.no](http://www.thonhotels.no)

For reservasjon, ring tlf 23 08 02 00

Grunnet hotellmangel i Oslo anbefaler vi alle deltakere å bestille overnatting så snart som mulig. Rommene er reservert til 6. april

**SLIK KOMMER DU TIL BI I OSLO:**

Handelshøyskolen BI har en sentral plassering i Nydalen. Bygget ligger på nedsiden av Store ringvei (Ring 3).

- T-bane: Vestgående linje 4 Ringen og linje 5 Storo. Østgående linje 6 Ringen
- Buss: Linje 23, 30, 37 og 58
- Parkering: Det er avgiftsbelagte parkeringsplasser i bygget og i området rundt BI.

## PÅMELDING VIA NETT, E-POST eller TELEFON



[www.bi.no/nkb](http://www.bi.no/nkb)



[event@bi.no](mailto:event@bi.no)



Telefon 46 41 00 17

### Vårens øvrige arrangementer på Handelshøyskolen BI

**På randen av ledelse,**  
prosesskurs 22.-23. mai 2008,  
Sanner Hotell, Gran  
oppfølgingsdag torsdag 19. juni  
på Handelshøyskolen BI, Oslo  
[www.bi.no/forstegangsledelse](http://www.bi.no/forstegangsledelse)

**Introduksjon og integrasjon av  
nyansatte medarbeidere og ledere,**  
temadag, torsdag 29. mai 2008  
på Handelshøyskolen BI, Oslo  
[www.bi.no/nyansatte](http://www.bi.no/nyansatte)

**Franchisekonferansen 2008,**  
onsdag 4. juni 2008,  
Handelshøyskolen BI

Se også  
[www.bi.no/kompetanseforum](http://www.bi.no/kompetanseforum)