

Tid	Digitala Kundenservicedagen 2022
09:00	Introduktion Vi hälsar alla välkomna och går igenom dagens agenda.
09:10	Framtiden för Kundo och kundservice Kundos vd, Rasmus Kjellman, och produktchef, Emil Stenström, drar igång dagen genom att blicka framåt och berätta vad som ligger i planen för Kundo framöver.
09:50	Värderingsdriven och lärande kultur Alexander Dryselius från Self-leaders pratar om hur vi kan skapa en kultur där utveckling och lärande står i fokus. Vi får lära oss om, och testa på psykologin bakom engagemang, motivation och lärande.
11:20	Mätbar kundservice Samuel Wahlgren från Quicksearch kommer att prata om "Voice of customer" kopplat till kundservice och hur viktigt det är att arbeta med resultatskapande och agerbar feedback.
13:15	Kundservice som hjärtat i organisationens förbättringsarbete Linda Öhling driver företaget House of CX och föreläser om ämnet på IHM Business School. På Kundenservicedagen kommer hon att prata om hur man arbetar kundcentrerat och på vilket sätt kundservice har en avgörande roll i förbättrandet av kundupplevelsen.
13:55	Kultur som konkurrensfördel Kundos grundare och HR-chef Jonatan Larsson går igenom hur vi kan stärka kulturen i våra team och våra företag, för att nå längre och få nöjdare kunder. Han berättar också hur en stark företagskultur fungerar som konkurrensfördel.
15:10	Framtidens kundvärde David Ståhlberg är en av Sveriges främsta experter när det kommer till förändringsarbete. På Kundenservicedagen pratar han om kundvärde och hur du som arbetar med kundservice kan hålla dig relevant med ständigt höjda förväntningar.
16:20	Prisutdelning: Årets kundservicehjärta Vi presenterar vinnarna av det ärofyllda priset Årets kundservicehjärta
16:45	Summering av dagen Vi samlar ihop våra tankar och försöker sammanfatta allt spännande vi har tagit del av under Kundenservicedagen 2022