

LEADERSHIP MASTERCLASS – WORKSHOP III

WORKSHOP I	HVOR ER VI?	HVEM
TID & STED	24.-25. marts 2020 på Lykkesholm Slot	
INDHOLD	Digital Marketing og Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> • Kunden og værdi • Vejen til kunderne • Kunderelationer 	HES KAM
OUTPUT	Forståelse for marketings rolle i udviklingen af kundeværdi, kanalstrategier samt relationsopbygning med øgede digitale muligheder.	
OPGAVER OG FORANKRING	1) Revider beskrivelsen af jeres mulige fremtidige scenarier 2) Kortlæg kundernes vigtigste værdifaktorer samt hvordan I vil levere dem fremadrettet 3) Beskriv hvordan I vil sikre at jeres indsigt bliver forankret i virksomheden 4) Arranger evt. sparringsmøder i jeres gruppe(r)	

DAG 1	TEMA OG VÆRKTØJER	LÆRING
09:00 – 9:45	Hvad er der sket siden sidst Rundt om bordet	Erfaringsopsamling
PAUSE		
10:00 – 10:45	Kunden og værdi I <ul style="list-style-type: none"> • Opfattet værdi • Udfordringer og løsninger 	Forståelse for kundens opfattede værdi af og udfordringer med nuværende løsninger
PAUSE		
11:00 – 11:45	<i>Workshop: Hvad er jeres vigtigste værdifaktor nu og i det fremtidige scenarie?</i>	
FROKOST		
13:00 – 13:45	Kunden og værdi II <ul style="list-style-type: none"> • Kunden og segmenter <i>Workshop: Hvem er jeres kunder i dag og det fremtidige scenarie?</i>	Forståelse for og udvælgelse af profitable kunder
PAUSE		
14:00 – 14:45	Vejen til kunderne <ul style="list-style-type: none"> • Opmærksomhed • Købet • Levering og <i>after sale</i> 	Evne til at adskille, analysere samt styre kundens oplevelse af virksomhedens kommunikation, produkt og service.
PAUSE		
15:00 – 15:45	<i>Workshop: Hvordan og hvor vil I nå kunderne (anderledes) i jeres udvalgte scenarie?</i>	
PAUSE		
16:00 – 17:00	Opsummering og dialog over dagens indhold	Hvad har vi lært
MIDDAG		
19:00 – 20:00	Perspektiver på den nære digitale fremtid (KAM)	Indsigt og inspiration

LEADERSHIP MASTERCLASS – WORKSHOP III

DAG 2	TEMA OG VÆRKTØJER	LÆRING
08:30 – 09:15	Opfølgning på Dag 1	Yderligere refleksion på Dag 1
PAUSE		
09:30 – 10:15	Kunderrelationer (KAM) <ul style="list-style-type: none">• Personlige relationer• Digitale relationer	Forstående for hvordan virksomheden skaber og vedligeholder profitable relationer med kunder
PAUSE		
10:30 – 11:15	<i>Workshop: Lav et struktureret oplæg på hvordan vi sikrer en profitabel relation nuværende og potentielle kunder</i>	
PAUSE		
11:30 – 12:00	Opsummering og dialog over dagens indhold	Hvad har vi lært Hvordan sikrer vi forankring
FROKOST		
13:00	På gensyn og god vind!	