



HSMAI SERVICEKONFERANSEN 2009:

Lær service av de beste

TIRSDAG
15. SEPTEMBER
2009
RADISSON BLU
PLAZA HOTEL

VELKOMMEN TIL KONFERANSE!

Vi byr på mange spennende navn denne gangen. Blant innleiderne finner vi blant annet:



Dette er en begivenhet du ikke bør gå glipp av! Noen av de viktigste årsakene til å delta for deg, din bedrift og dine medarbeidere, er blant annet:

- Et faglig forum for hele servicesektoren, uansett bransje
- Mange dyktige og velkjente innledere på aktuelle temaer
- Muligheter for å lære av suksesshistoriene
- Gode muligheter for nettverksbygging, også på tvers av bransjer
- Store overføringsmuligheter for kunnskap bransjer og bedrifter imellom
- Interaktive prosesser som gir læring og stort faglig utbytte
- Matnyttig innhold på et høyt faglig nivå
- Praktisk rettet og noe som kan brukes i egen bedrift umiddelbart
- Ta med dine medarbeidere og øk nytteverdien internt
- Møt en rekke ledende aktører innen området serviceutvikling

Nytteverdien vil desidert være størst dersom dere tar med flere medarbeidere fra egen bedrift, fordi dette gjør det lettere å sette i gang hensiktsmessige tiltak internt, og det skaper større engasjement og eierskap hos medarbeiderne. Servicekonferansen er et godt virkemiddel for ledere og mellomledere i alle typer servicebedrifter, men det er også viktig og nyttig faglig utvikling hos alle som i en eller annen form jobber med bedriftens servicetilbud.

Servicekonferansen vil ha en form som fremmer interaktive prosesser, medvirkning og engasjement, og legges opp i litt utradisjonelle former, der blant annet den tradisjonelle lunchen erstattes av to lettere måltider, som skal bidra til å holde energinivået hos deltagerne på et høyt nivå.

Blant noen av dem du vil treffe på konferansen er i alle fall holdningene klare (se de grønne feltene til høyre).

Dette er en anledning hverken du eller din virksomhet har råd til å gå glipp av. Om du ennå ikke er overbevist, kan du ta en nærmere titt på programmet på neste side.

Deltageravgift: Se side 3.

Ta kontakt med Anita i HSMAI på telefon 91652873 eller e-post postbox@hsm.ai for mer informasjon om konferansen.

Innbydelse til deltagelse i Serviceløftet 2009 finner du [her](#).



– IKEAs forretningsidé er basert på et samarbeid med kunden. I tillegg er hjelpsomme og kunnskapsrike medarbeidere, som holder det vi lover, IKEAs viktigste ressurs. Vi ønsker å gi enda bedre handleopplevelser på IKEA, og en servicedag som denne bidrar til det.

Kenneth Skauge
Customer relation manager, IKEA Norge

Program

- 08.00 – 09.00 Registrering og kaffe.
- 09.00 – 09.10 Åpning av konferansen ved **Ingunn Hofseth, adm. dir i HSMIAI Chapter Norway**. Introduksjon av dagens møteleder.
- 09.10 – 10.00 **Morten Brandt, partner, Euro Business School**: Kan service læres? Hvor kulturelt betinget er service? Finnes det en slik kultur i Norge? Er det alltid tilstrekkelig å gjøre så godt man kan?
- 10.00 – 10.30 **Jan Bjørneboe, konserndirektør utvikling, ISS Facility Services**: Serviceutvikling gjennom målrettet innsats. Hvordan ISS har utviklet sin service gjennom klart definerte mål og verktøy for motivasjon, oppfølging og utvikling av sine ansatte.
- 10.30 – 11.00 **Birgit Semundseth, partner, Life Mastering**: Tankens kraft – å gjøre det umulige mulig. Hos alle mennesker og i alle bedrifter finnes det et utnyttet potensial. Birgit gir oss en praktisk tilnærming til hvordan vi kan bruke tankene til å skape de resultatene vi ønsker, privat og profesjonelt.
- 11.00 – 11.40 Pause. Påfyll i form av mat og spesielle aktiviteter.
- 11.40 – 12.15 **Bente K. Werenskiold, leder av Alliansen, If**: En verden full av allianser. Hvordan If benytter allianser i sin serviceutvikling.
- 12.15 – 13.00 **Linda Bernander Silseth, adm. dir. og Sverre Høyen, kommersiell dir., Flytoget**: Service på skinner – innovasjon og samfunnsansvar. Kort pause (10 minutter) i denne økten.
- 13.00 – 13.40 **Stein Bakker, daglig leder, SeeYou og Kenneth Skauge, customer relation manager, IKEA Norge**: Måling av kundeopplevelse - metode og praksis - et avgjørende tiltak for å få økt omsetning og fornøyde og lojale kunder i fremtiden.
- 13.40 – 14.10 **Katarina Lalander Hamnes, partner, Traces**: Hvordan skape kundebegeistring. Katarinas tanker og erfaringer fra utvikling og gjennomføring av blant annet Cruiseskolen hos Color Line. Hva kan gjøres for å utvikle en plusskultur?
- 14.10 – 14.40 Pause med forfriskninger og påfyll i form av mat og aktiviteter.
- 14.40 – 16.00 Wrap sessions med et stort antall temadiskusjoner, ledet av **Bård Tronvoll, Dr. og førsteamanuensis, Høyskolen i Hedmark og Patrick Verde, førsteamanuensis, Markedshøyskolen**.
- Ved hvert bord vil det foregå temadiskusjoner på aktuelle fagområder, ledet av dyktige og anerkjente fagpersoner. Du velger selv hvilket tema du ønsker å delta i:
- Utvikling av servicekultur. Kan service læres? ■ Mersalg gjennom god service. God service synes på bunnlinjen. ■ Hvilke krav stiller forbrukermyndighetene? ■ Allianser i servicearbeidet ■ Å by på seg selv i servicesammenheng ■ Klagebehandling for å skape gode kundeforhold ■ Relasjonsbygging som serviceelement ■ Kvalitetssikring av servicetjenester ■ Effektive kundesentra ■ Selvbetjent service
- Savner du ditt tema? Gi oss beskjed! Dokumentasjon vil bli tilsendt deltagerne, og diskusjonen vil fortsette som blogger.
- 16.00 – 16.30 Oppsummering av wrap-sesjonene og veien videre. Det legges opp til en prosess der deltagerne får med seg verktøy til å kunne jobbe videre med utviklingen av enda bedre service i egen bedrift.
- 16.30 – 17.00 **Tommy Sharif, gründer**: Suksess basert på personlighet og det å by på seg selv.
- 17.00 Konferansen avsluttes, etterfulgt av prisfesten (aperitiff/mingling fra 17.15).



– "We try harder", som har vært og er Avis' slagord siden det ble lansert i 1962, handler nettopp om å sette kunden i fokus. Vi setter pris på at HSMIAI skaper et faglig forum for hele servicesektoren.

– Denne konferansen vil gi viktig og nyttig faglig utvikling til alle som jobber med bedriftens servicetilbud, fra styreledd til frontlinje.

– Vi gleder oss til Servicekonferansen 2009, som vil være med å "løfte service" nasjonalt, og til å lære og dele erfaringer på tvers av bransje!

*Tonje Fossum
Salgs- og markedsdirektør, Avis Norge*



– If skadeforsikring ønsker å ha gode relasjon til sine kunder, i arbeidet med å lære og utvikle oss på dette området, er Servicekonferansen 2009 et viktig møte-sted. Her treffer vi mange andre som har et høyt kundefokus. Det er ekstra interessant å treffe bransjer utenfor forsikring, for å se og høre om deres deres kundefokus.

– Etter servicekonferansen i 2008, besluttet vi blant annet å kjøre *Mystery Calls* hos oss, mye på bakgrunn av den input vi fikk fra erfaringene Vinmonopolet fortalte om under konferansen.

*Hans Olav Bakås
Leder forretningsutvikling, IF*

Deltageravgifter

HSMAI SERVICEKONFERANSEN 2009

Konferansen i henhold til program, inkludert alle presentasjoner og deltagelse i temadiskusjoner, måltider, samt materiell og oppfølging.

Ved påmelding innen 1. august:

HSMAI-medlemmer (første person)	Kroner 1295,-
HSMAI-medlemmer (ytterligere deltagere fra samme bedrift på samme adresse)	995,-
Ikke-medlemmer (første person)	1595,-
Ikke-medlemmer (ytterligere deltagere fra samme bedrift på samme adresse)	1295,-

Alle priser er eks. moms.

Ved påmelding etter 1. august kommer det et tillegg på kr 300,- per person på de angitte prisene.

Kveldsarrangementet med utdeling av serviceprisene, inkludert mat, drikke og underholdning.

Ved påmelding innen 1. august:

HSMAI-medlemmer	Kroner 995,-
Ikke-medlemmer	1295,-

Alle priser er eks. moms.

Ved påmelding etter 1. august kommer det et tillegg på kr 200,- per person på de angitte prisene.



Sonja Henie Ballroom på Radisson Blu Plaza Hotel i Oslo.



– Thon Hotels har hatt service høyt oppe på agendaen i mange år, og i 2009 og 2010 er serviceutvikling et hovedfokus. Vi har satt i gang med et omfattende program, som berører alle medarbeidere. Vi søker blant annet etter interne serviceambassadører og vi fokuserer på motivasjon og serviceutvikling. Servicekonferansen er en viktig arena for utveksling av erfaringer på tvers av bransjer, og vil gi oss i Thon Hotels verdifulle innspill vi kan ta med oss videre i vår egen serviceutvikling.

*Morten Thorvaldsen
Adm dir., Thon Hotels*



– Måten man velger å behandle sine kunder på, er det sterkeste konkurransemiddelet en bedrift har! Spesielt i et år som 2009 er tillitt og relasjonbygging med kunder viktigere enn noen gang.

– Inspirasjon og nettverksbygging står alltid i sentrum når HSMAI legger til rette for at folk med samme interesser møtes, og dette er den største gaven!

*Trine Lise Ness Grimstad
Dir. Support og Leveranse, Dolphin AS*



– Det å drive innen reisebyrå og event- og incentivebransjen innebærer å arbeide på et marked som er i konstant endring og utvikling. Det å ha en møteplass som Servicekonferansen, hvor vi kan holde oss oppdatert og få nye impulser på salg og service, er helt uvurderlig. Konferansen er så på "kornet" når det gjelder tema, og prisen er så gunstig, at vi prioriterer å ta ansatte med fra de fleste avdelingene.

*Jørn Balslev
Expertreiser*



Påmeldingsskjema HSMIAI SERVICEKONFERANSEN 2009



Tirsdag 15. september 2009 arrangeres HSMIAIs Servicekonferanse, etterfulgt av prisfest på Radisson Blu Plaza Hotel.

Ønsker du å delta på konferansen og/eller prisutdelingen? Send inn påmeldingen allerede nå. **NB!** Ved deltagernavnene anføres (D) i parentes for dagkonferansen og (K) i parentes for kveldsarrangementet.

Bedriftens navn: _____

Bedriftens adresse: _____

Ansvarlig bestiller: _____

E-postadresse: _____

Adresse: _____

Telefon: _____

Antall deltagere dag: _____

Antall deltagere kveld: _____

Navn på deltagere: _____



– Vigeland Arrangement tilbyr skreddersydde arrangement for næringslivet, der formål, budsjett, innhold og omfang er klart definert.

– Vi søker å forenkle våre kunders arbeidsdag, så Servicekonferansen vil kunne gi oss både inspirasjon, innsikt og nye verktøy til å forbedre vår kunde-håndtering.

*Jorunn Gauteplass
Prosjektleder og koordinator, Vigeland*

Faktura blir tilsendt digitalt umiddelbart ved påmelding, og deltagelsen er å regne som bekreftet når fakturaen er betalt.

Kontakt Anita på 91652873 ved spørsmål.

Utskrevet og utfylt påmeldingsskjema kan skannes og mailes – eller oppgi samme informasjon i en e-post til postbox@hsmiai.no