

A close-up, high-contrast photograph of a man's face, showing his eyes, nose, and a light beard. He has a serious, somewhat stern expression. The lighting is dramatic, with deep shadows on the left side of his face.

**Ditt intresse tar slut när du har fått affären.
Du håller inte dina löften.
Du säger inget när det blir problem.
Det går inte att få tag på dig när man behöver dig.
Du kommer aldrig med några nya idéer.
Glöm inte att du är utbytbar.**

VÄLKOMMEN TILL ETT FRUKOSTSEMINARIUM OM KUNDMISSNÖJE!

Välkommen till ett frukostseminarium om kundmissnöje!

Ditt företag har inte råd med missnöjda kunder. Men de flesta företag har beteenden som kunderna inte uppskattar. Och idag berättar man allt oftare om detta i sociala medier – även när det gäller business-to-business.

När kunden går till en konkurrent är det redan försent. Och kostnaden för att ersätta en förlorad kund med en ny är större än de flesta förstår. Har ryktet om dålig behandling spritt sig, kan det dessutom vara nästintill omöjligt att få nya kunder.

Det är därför det är så viktigt att mäta, förstå och åtgärda missnöje. Låt oss på Kundskaparna och Ortica visa hur vi gör en "Customer Dissatisfaction Study", och den tydliga input till förbättring som studien ger. Bekanta dig med Customer Dissatisfaction Index (CDI) och lär dig varför allt annat än CDI = 0 är ett nederlag.

Välkommen till Kundskaparna 11 eller 12 februari alternativt 4 eller 5 mars 2015, 8.30 – 10.00.

Frukostmacka och fika serveras från ca 8.15. Adressen är Kornhamnstorg 6, Gamla Stan, Stockholm. Anmäl dig till något av seminarierna med ett mail till lars.stromqvist@kundskaparna.com senast 5 februari 2015 och ta gärna med dig namngivna kollegor. Seminariet är kostnadsfritt, men avhoppare som inte har anmält sin frånvaro senast på måndagen i den aktuella veckan kommer att debiteras 300:-.



KUNDSKAPARNA

Ortica

Box 2295 • 103 17 Stockholm • www.kundskaparna.com • www.ortica.se