

SEMINAR PÅ CBS OM KUNDE-ENGAGEMENT

Tid: Torsdag, d. 12. juni

Registrering fra kl. 8.30 - oplæg kl. 9.00-10.30

Sted: CBS, Solbjerg Plads 3, Frederiksberg. Lokale D 2.45

ENGAGEREDE KUNDER OG LOYALE KUNDER - Hvad er engagerede kunder, og hvordan kan viden om 'kunde-engagement' supplere loyalitets-begrebet?

'Kunde-engagement' kan fx. udmønte sig som word-of-mouth, forbedrings-forslag fra forbruger til virksomhed eller forbrugerens deltagelse i virksomheds-drevne events. Sande, engagerede forbrugere kan være en guldgrube for virksomheden, da en forbrugers engagement i et brand eller virksomhed altid sker på forbrugerens initiativ.

Mange virksomheder er i dag rigtig dygtige til at tage loyalitets-skabende initiativer til gavn for både virksomheden og kunderne.

Det er dog en udfordring, at det ikke er alle kunder, der deltager i loyalitets- og kundetilfredshedsundersøgelser, og det kan derfor være nødvendigt at supplere med andre typer af undersøgelser, for at give virksomheden et retvisende billede af kundernes opfattelse.

KOM TIL seminar på CBS og hør om 1) igangværende kvalitative studier af kunde-engagement fra et forbruger-perspektiv og 2) SAS Institute's 'engagement-score' som et supplement til kundetilfredsheds- og loyalitets-målinger.

Del 1: CBS v/Professor Suzanne C. Beckmann og PhD studerende Helle Haurum arbejder med kvalitative studier af kunde-engagement set fra forbrugernes perspektiv. Researchen handler om, hvad der egentlig engagerer forbrugere i en virksomhed eller et brand. Researchen giver nogle foreløbige anbefalinger i forhold til fx. de initiativer virksomheden tager for at engagere deres kunder, samt i forhold til at sammensmelte salgs- og retention-strategi.

Del 2: SAS Institute v/ Nordic Director Bo Sannung giver indblik i, hvordan 'big data' kan omsættes til anvendelig viden om kunders engagement i virksomheden. SAS Institute arbejder med kvantitative metoder for at kortlægge engagement-score som et supplement til loyalitets-målinger. Bo Sannung vil komme med et par eksempler på, hvordan virksomheden kan arbejde med og få en merværdi ud af engagement-begrebet.

Tilmelding på ahc.marktg@cbs.dk