



## Nyt Seminar: Sociale medier i kundeservice

Den 8. oktober kan du lære at arbejde professionelt med sociale medier.

Digital Works og MBCE har udarbejdet et fremadskuende seminar om et efterspurgt emne i kundeservice.

Det er en seminar-dag, der vil transformere og introducere din kundeservicefunktion til de sociale medier allerede i år.



### Dit udbytte:

Du får konkrete eksempler på tjenester og applikationer, der kan tjene til inspiration for, hvordan du driver din kundeserviceafdeling endnu mere effektivt og moderne. Stærke og inspirerende cases som viser, hvordan virksomheder, både på B2B og B2C, har skabt og vedligeholdt resultaterne. Gennem dagens afsluttende workshop bliver der en enestående mulighed for at drøfte og sikre at din kundeservice er på rette spor, både på den korte og lange bane.

### Vi sikrer at du kan gå hjem med viden om:

- Hvordan du laver den perfekte arbejdsplan for din kundeservicefunktion på de sociale medier
- Hvordan du kommunikerer med dine potentielle og eksisterende kunder
- Hvordan du arbejder professionelt med Twitter, Facebook og LinkedIn specifikt i din virksomhed
- Hvordan du monitorerer din virksomheds omdømme online

### Hovedunderviser:

Dagens hovedunderviser er Nicolai Hæggelin, som siden 1998 har arbejdet professionelt med digitale medier. Tidligere som adm. direktør for AOK.dk, dansk salgs- og marketing direktør for den norske børsnoteret IP telekoncern Telio. I dag, ejer af Digital Works, som sikrer at virksomheder på B2B og B2C markedet lykkes med deres digitale investeringer, med stor fokus på sociale medier og kunderelationer.

### Fredag den 8. oktober

Dagens program: 08.30 Registrering og kaffe/the med morgenbrød

09.00 Seminaret starter

### Introduktion

#### Det digitale mediebillede og udviklingen gennem de sidste 5 år

- Kort gennemgang af teorien bag sociale medier
- Hvorledes vindes forbrugernes tillid?
- Paradigmeskiftet: Pull → kundeinvolvering

### **Generelt for sociale medier**

Kort gennemgang af de forskellige muligheder for kundeservice – profiler, film, social bookmarks, Facebook, LinkedIn, Twitter og Viral marketing

10.10 – 10.30 Kaffepause med forfriskning

### **De 3 store sociale medier**

#### **Facebook**

- Kundeservicefunktionen på Facebook
- De kommercielle og non-kommercielle muligheder på Facebook
- Kundeservice-cases eksekveret med udgangspunkt i Facebook platformen

#### **LinkedIn**

- Hvem "bør" være til stede på LinkedIn?
- Muligheder på LinkedIn for relationsskabelse og løbende dialog
- Virksomheder der arbejder professionelt med LinkedIn

#### **Twitter**

- Hvem "bør" være til stede på Twitter?
- Mulighederne på Twitter
- Cases: Hvordan bruger virksomheder mediet professionelt til kommunikation og berigelse?

12.15 – 13.00 Frokost

### **13.00 Workshop – hvordan kommer vi konkret i gang?**

Hvordan starter vi systematisk med at implementere sociale medier i vores daglige arbejde i kundeserviceafdelingen? Hvad skal der tages højde for? Faldgruber/lavt hængende frugter? Hvad er et realistisk udbytte?

14.20 Kaffepause med forfriskning

### **14.40 Opsamling på workshoppen og den "perfekte" implementering af sociale medier i kundeserviceafdelingen**

#### **Praktiske oplysninger:**

Konferencested:  
Scandic Hotel Copenhagen  
Vester Søgade 6  
DK – 1601 København V  
Tel: 33 14 35 35

#### **Tilmelding:**

Skriv til MBCE på e-mail: [booking@mbce.dk](mailto:booking@mbce.dk)  
Eller ring på 33 13 93 06  
(bemærk early bird rabat)

#### **Overnatning:**

Har du brug for overnatning i forbindelse med arrangementet – kontakt Scandic Hotel Copenhagen på tlf.: 33 14 35 35

#### **Pris for seminaret:**

Pris: kr. 3.990,- ekskl. moms pr. deltager.  
Prisen dækker materiale, frokost og servering i pauserne.

**OBS !! Early Bird rabat på 1000 kr. ex moms ved tilmelding inden 13. august 2010**

**Målgruppe:** Callcenter- og kundeservicechefer, team- og gruppeledere, projektledere, supervisorer og afdelingschefer i kundeserviceafdelinger. Desuden medarbejdere i kommunikations-, salgs- og marketingafdelinger der arbejder med sociale medier og kundepleje.