

# 15 maj - en dag fylld med nya insikter!

I tre decennier har vi studerat kunders upplevelser av privata och offentliga verksamheter i Sverige, Norden och övriga Europa. Att skapa insikter om vad som ger nöjda kunder och bygger en hållbar framtid har varit vår vision sedan starten 1989. Nu tar vi avstamp i 30 år av insikter och blickar framåt. Välkommen!

## Program



**Från klockan 9.00 / Registrering, kaffe och morgonmacka**



**10.00 / Insikter för en hållbar framtid**

För trettio år sedan visade vår forskning att verksamheter som fokuserar på nöjda kunder minskar kundförluster och ökar kundernas återköpsgrad, något som känns självklart idag men var nytt då. Att vi på Svenskt Kvalitetsindex fortsätter att ligga steget före är givet för att kunna hjälpa till med att skapa en hållbar framtid för organisationer och dess intressenter. Inledning med dagens moderator Laurina Qvarnström, försäljnings- och HR-chef på Svenskt Kvalitetsindex och en av Svenskt Kvalitetsindex grundare Jan Eklöf, senior research fellow.



**10.30 / Building long-term commercial success on satisfied customers**

Richard Winder, Global Head of External Affairs, Handelsbanken. (På engelska.)



**11.00 / 30 år på 30 minuter**

Från Berlinmurens fall till Brexit. Koncernchef Jacob Hallencreutz och vd Johan Parmler tar er med på en resa genom tre decenniers samhällstrender.



**11.30 / Vägen framför oss – världens förändringsresa**

Digitaliseringen ställer nya krav. Vilka förändringsbehov står världen inför och hur ska vi lyckas? Digitala lösningar och innovationer är en viktig del för att klara morgondagens utmaningar, i det arbetet ligger Region Västerbotten i framkant. När lands- ting blir till regioner ökar uppdragen, ansvarsområdena vidgas och arbetsuppgifterna i verksamheten förändras. Vilka är framgångsfaktorerna för att driva förändring och hur får man förändringen att hålla över tid? Med Sara Lewerentz, Digitaliserings- och teknikkdirektör, Region Västerbotten.



**12.00 / Gemensam lunch på Westmanska palatset**



**13.00 / Balansen mellan det digitala och det lokala**

Länsförsäkringar får höga betyg i många av Svenskt Kvalitetsindex mätningar. En av anledningarna till kundernas gillande är företagets smarta digitala gränssnitt och lokala närvaro. Susanne Bergh, chef kund och kanal på Länsförsäkringar berättar.



**13.30 / Alla får tårta!**

Halebop har vunnit titeln Sveriges nöjdaste kunder 9 av 11 år. Halebop hävdar att det beror på deras kultur. Men vad är en kultur egentligen? Och hur ser kulturen ut hos ett företag som år efter år lyckas behålla titeln Sveriges nöjdaste kunder? Med Johanna Sahlman, marknadschef Halebop.



#### 14.00 / Att bygga förtroende

Revisionsbranschen är i allra högsta grad en förtroendebransch där kundernas krav på leverantörerna är ovanligt höga. Hur får man nöjdast kunder i en bransch där det finns så höga förväntningar – år efter år? Lyssna på Malin Nilsson som är vd på BDO, som för sjätte året i rad placerar sig allra högst i revisionsbranschen.

#### 14.30 / Kaffepaus



#### 15.00 / From capability to profitability: realizing the value of people management

Vad är det viktigaste att prioritera i företagets HR-arbete? Är det bonussystem, karriärtrappor, ett varumärke anställda kan identifiera sig med, regelbundna AW och kick-offs eller är det något annat? Professor Petter Gustavsson från Karolinska Institutet presenterar överraskande data från forskning om HR-strategier som utmärker företagen med högst tillväxt och lönsamhet.



#### 16.00 / Konferensdagen avslutas

Men stanna gärna en stund på lite bubbel och födelsedagsmingel!

## Praktisk information



**Plats:** Westmanska palatset, Holländargatan 17, Stockholm. Närmaste tunnelbana är Hötorget och du går till T-centralen på cirka 10 minuter.

**Datum:** 15 maj 2019

**Tid:** Föreläsningar klockan 10-16. Alla är också välkomna på kaffe och morgonmacka klockan 9-10 och ett glas bubbel klockan 16-17.

**Anmälan:** Anmäl dig på [www.kvalitetsindex.se/30-ar-av-insikter/](http://www.kvalitetsindex.se/30-ar-av-insikter/) senast den 10 maj. Begränsat antal platser, först till kvarn.

**Kostnad:** Vårt födelsedagsfirande bjuder vi på! Det är dock viktigt att du hör av dig om du får förhinder att delta.

**Frågor:** Kontakta gärna kommunikationsansvarig Karin Cars, [karin.cars@kvalitetsindex.se](mailto:karin.cars@kvalitetsindex.se), 070-542 94 78 om du undrar över något!

**Välkommen!**