

# Tag ansvar for kundeoplevelsen

**Ian Wisler-Poulsen**

[iwp@wislers.dk](mailto:iwp@wislers.dk)

---

FREDERIKSSUND  
KOMMUNE

---







hamlet



Welcome  
Service with a Human Touch

*“Folk glemmer, hvad du sagde.  
Folk glemmer, hvad du gjorde.  
Men de glemmer aldrig, hvordan  
du fik dem til at føle.”*

Maya Angelou, forfatter

# Ian Wisler-Poulsen

- Selvstændig (1997-nu)
- Ekstern lektor, ITU & RUC
- Saatchi & Saatchi, DSB, Agillic
- Customer Experience Manager, Tivoli







Det handler om mennesker

# Hvorfor

skal Frederikssund Kommune  
arbejde med kundeoplevelsen?

*”Kundeoplevelsen har udviklet sig til at være det mest afgørende aspekt for at opnå succes for virksomheder på tværs af alle brancher.”*

Meenakshi Sharma & D.S. Chaubey, Uttranchal University



**80%**

af virksomhederne mente, at de leverede ekstraordinære oplevelser til kunderne.

**8%**

af kunderne i de pågældende virksomheder var enige.

Bain & Company



“Overconfidence bias”



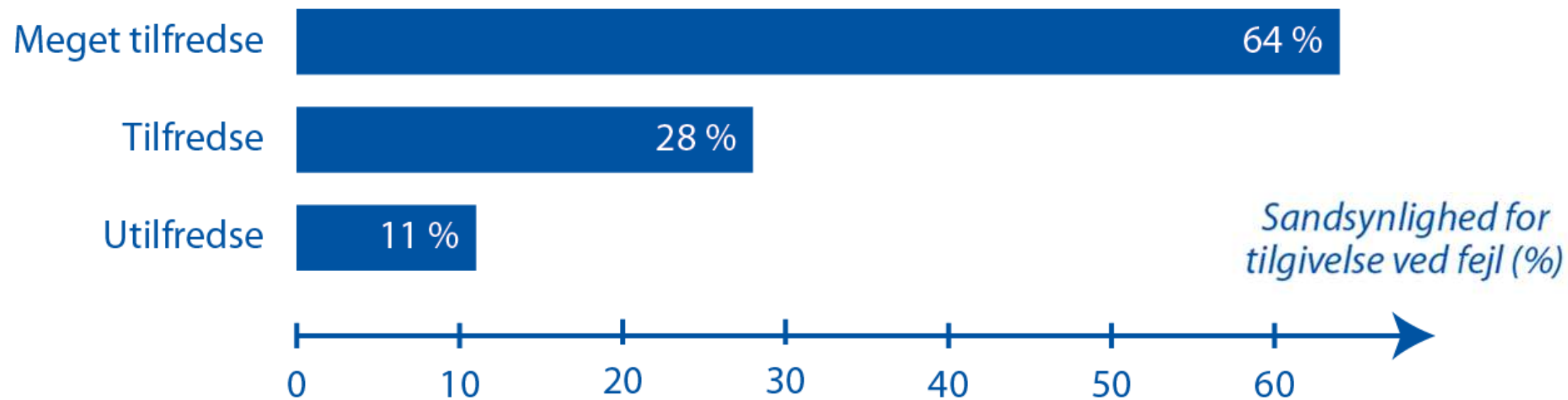


Bedre økonomi



Opggaven bliver  
lettere at løse





Villighed til at tilgive fejl

## Troværdighed til faggrupper

- 
1. Jordemødre
  2. Læger
  3. Sygeplejersker
  4. Fysioterapeuter
  5. Politibetjente
  6. Bibliotekarere
  7. Ingeniører
  8. Tandlæger
  9. Psykologer
  10. Soldater

Troværdighedsanalysen 2023, Radius CPH



*”Vi er dybt afhængige  
af den **opbakning** og **tillid**,  
som befolkningen viser os...”*

Anne Tønnes, Politidirektør, Københavns Politi



**Netto** 

**BRUG DIN POSE  
IGEN OG IGEN**











# Ambassadører

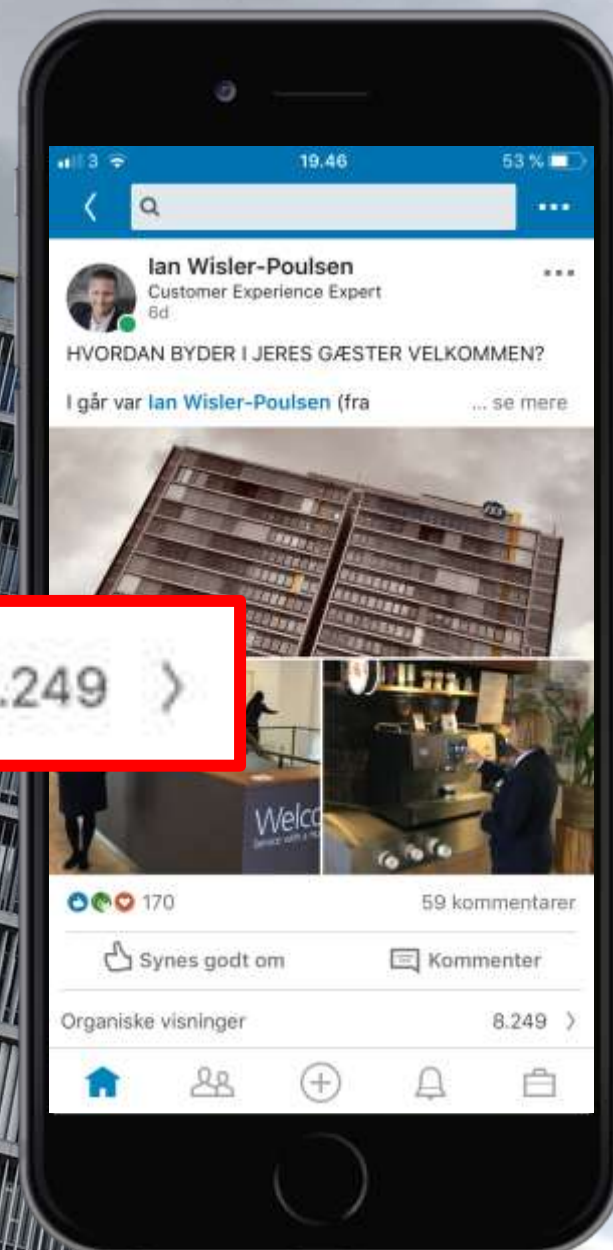
*”For 20 år siden fortalte kunderne om oplevelser til de 8 nærmeste venner”*

*”Nu er det de 8.000 nærmeste venner”*



Organiske visninger

8.249 >





# 92%

af kunderne har mere tillid til anbefalinger fra andre kunder end indhold fra virksomheden

# Øvelse:

*Hvad ønsker I, at borgerne fortæller deres venner efter et møde med Frederikssund Kommune?*

2 og 2 – 3 min.

*Hvad gider  
borgerne at fortælle?*



Hvad vil  
det sige

at arbejde med  
kundeoplevelsen?



# Service

Ydelse + oplevelse



*”Som tandlæger glemmer vi af og til,  
at der hænger en person  
fast i tænderne.”*

Jesper Hatt, Tandlægekonsulent



 **Frank Jensen**  
3 t. · 🌐

Halløj derude! 😊  
Er der nogen, der kan anbefale en god VVS'er, for vi skal have renoveret det store badeværelse?



# Ydelse + oplevelse





A blurred background image of a busy city street. Pedestrians are walking across a crosswalk. Buildings line the street, with visible signs for 'REGENT STREET W1', 'T-SHIRT GALLERY OPEN', 'Superdry', and a Starbucks logo. The overall scene is in a light blue, semi-transparent overlay.

# Kundens perspektiv





*”Det er ikke nødvendigvis vores fejl  
– men det er vores problem.”*

Alicia Matheson, Disney

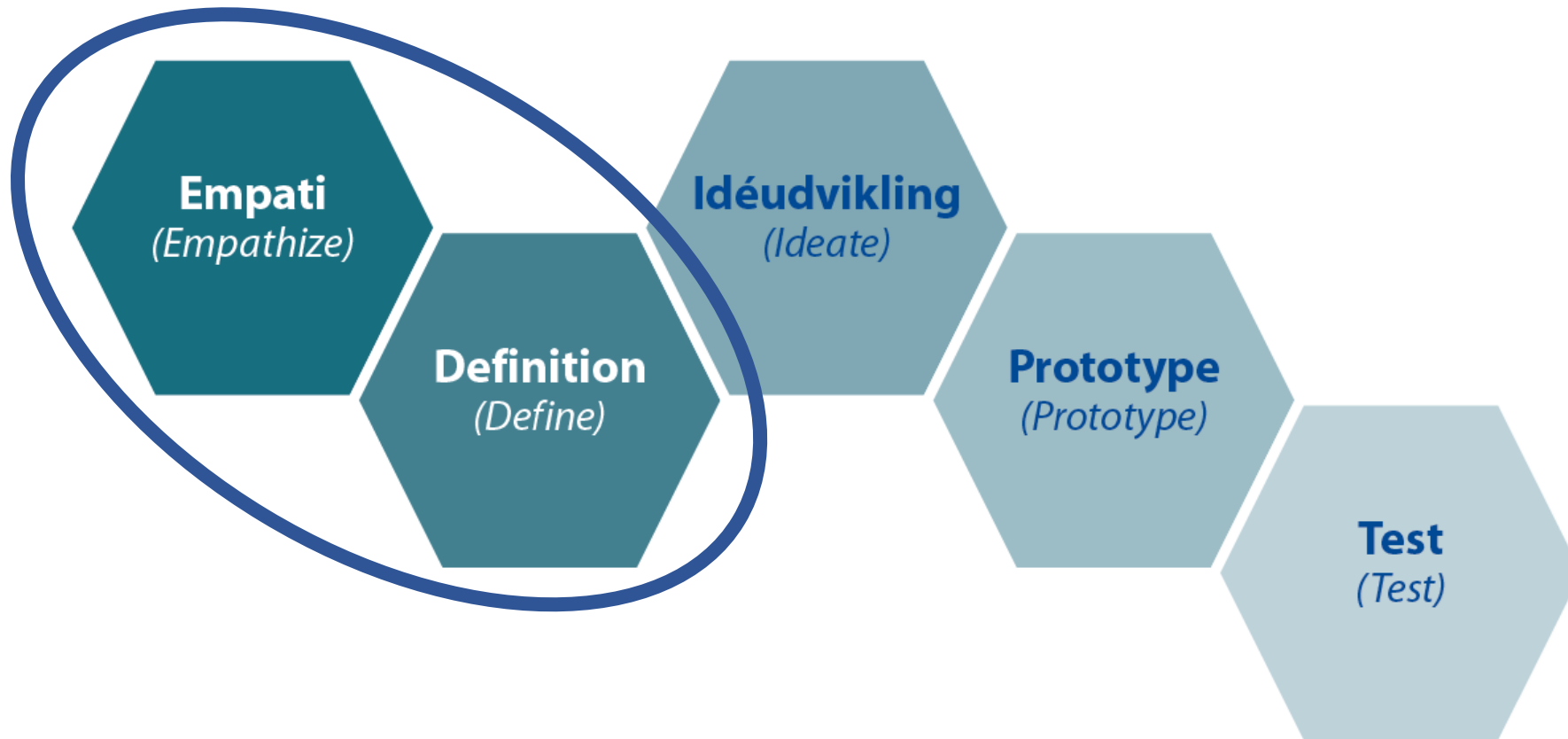


# Hvordan

kan Frederikssund Kommune  
skabe bedre kundeoplevelsen?

A photograph of a busy city street, likely Regent Street in London, with a blue overlay. The street is filled with pedestrians, and various storefronts and signs are visible, including a Superdry sign and a Starbucks logo. The text 'Kundensperspektiv' is overlaid in a large, dark blue font.

# Kundensperspektiv



# Design thinking





# Kundererejsen











**94%**

reduktion i børn, der skal bedøves

*Arbejdet med kundeoplevelser  
handler om at skabe serviceydelser,  
der er mere **attraktive** for kunderne  
og **effektive** for virksomheden.*



*"Du skal gå en kilometer i din kundes sko...  
Det betyder, du først skal tage dine egne sko af...  
være antropolog, fordybe dig i kundernes verden for  
bedre at forstå deres udækkede ønsker og behov."*

Doug Dietz, Principal Design Thinker, GE Healthcare



# Simple leveregler

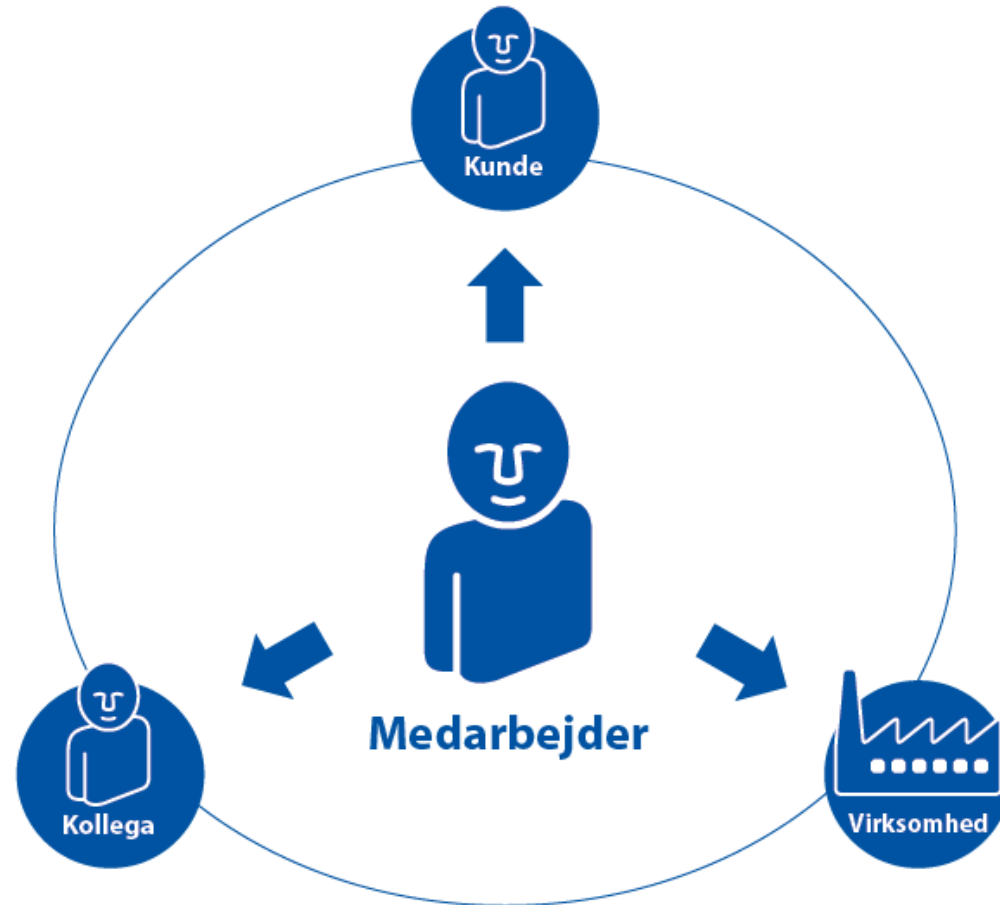
*“If you see it, you own it.”*

George Taylor, Beyond Feedback





**Teflon-effekten**



# 3-meter-reglen





3-meter-reglen





# Hilse-pligt











# 35%

færre fik en følgesygdom eller døde,  
fordi medarbejderne begyndte at hilse på hinanden



FREDERIKSSUND  
KOMMUNE

jobcenter  
ledings

FREDERIKSSUND RÅDHUS

**Abent Rådhus  
Selvbetjening :**

Mandag - onsdag

Torsdag

Fredag

kl. 08.30 - 15.00

kl. 08.30 - 17.00

kl. 08.30 - 14.00

**Ekspeditionstid for  
personlig henvendelse:**

Mandag

Tirsdag

Onsdag

Torsdag

Fredag

kl. 08.30 - 13.00

Lukket

kl. 08.30 - 13.00

kl. 10.00 - 17.00

kl. 10.00 - 12.00

FREDERIKSSUND  
KOMMUNE  
Rådhuset, Torvet 2

Varendelivery  
Rådhusstrædet 3A

Åbent Rådhus

ÅRD  
Åbent Rådhus

Åbent Rådhus

**Mandag kl. 14.13**

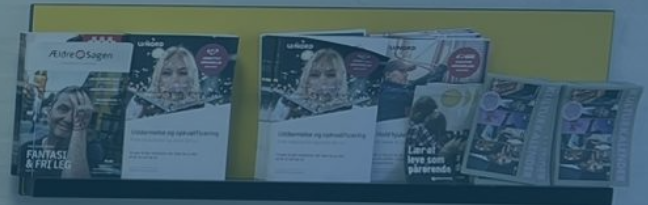
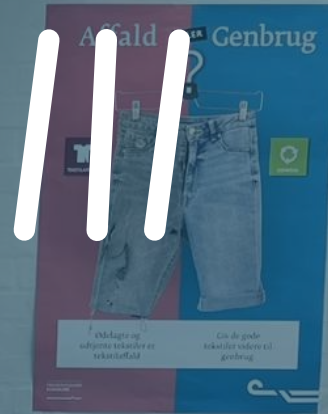


17 min.

13 personer

4 smilede

0 sagde hej







# Værtskab









# Fælles ansvar og indstilling





TIVOLI

TIVOLI

TIVOLI

TIVOLI

TIVOLI

TIVOLI

TIVOLI

RE-ENTRY  
Please do not change your  
name or contact information and  
that you are not the same person  
as the person who was  
RE-ENTRY  
Please do not change your  
name or contact information and  
that you are not the same person  
as the person who was

# 3 anbefalinger

---

- **Dyrk ambassadører (92%)**
- **Forstå borgernes perspektiv**  
*Gå i "kundens sko"*  
*Vis empati*
- **Tag fælles ansvar**  
*Opstil simple levereregler (3-meter-regel)*  
*Dyrk værtskab og hilse-pligt*

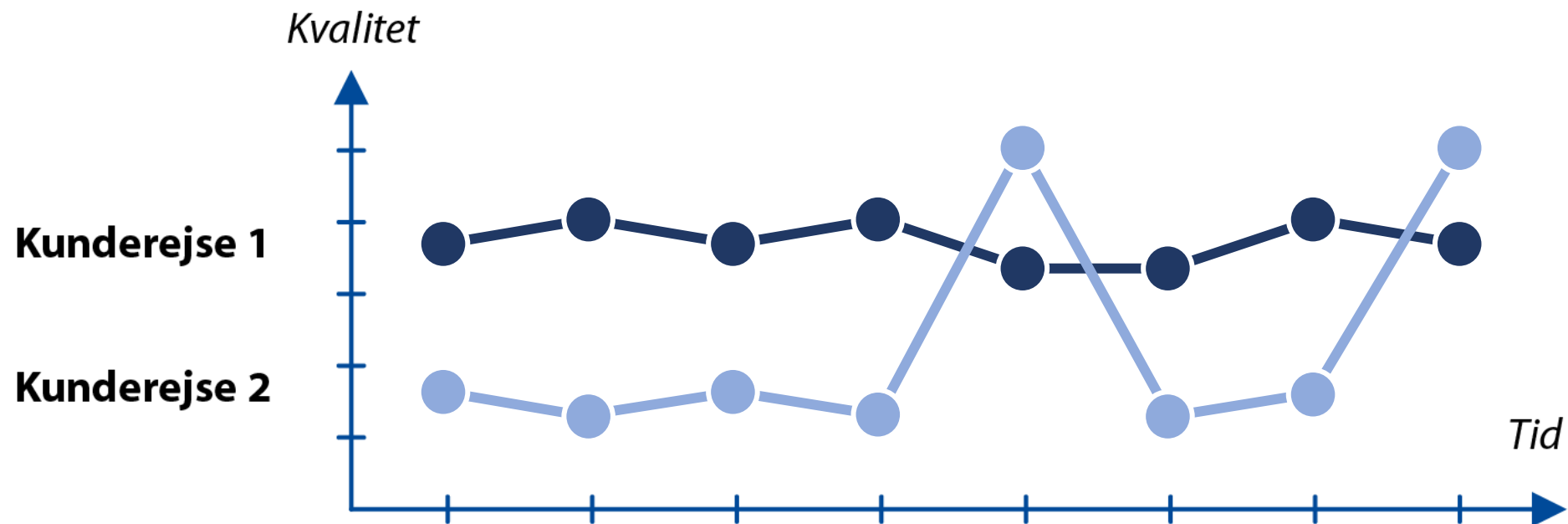
Løsning 4:  
**Udefra- og ind  
perspektiv**

Løsning 3:  
**Imødekommende  
kommune**





# Peak-end



Peak-end



# Tag ansvar for kundeoplevelsen

Ian Wisler-Poulsen

iwp@wislers.dk

FREDERIKSSUND  
KOMMUNE

