

VARUMÄRKET OCH KUNDEVÅRDEN

Anders Fallquist

AHA EXPERIENCE AB

# FRAMGÅNGSGARANTEN HETER KUNDVÅRD

# VI KOMMER IHÅG

10 % AV DET VI LÄSER

20 % AV DET VI HÖR

30 % AV DET VI SER

50 % AV DET VI SER OCH HÖR

70 % AV DET VI DISKUTERAR

80 % AV DET VI GÖR

95% AV DET VI LÄR ANDRA

# REPETERA



REPETERA

REPETERA

REPETERA

REPETERA

REPETERA

VARUMÄRKET OCH KUNDEVÅRDEN

Anders Fallqvist

AHA EXPERIENCE AB

# VAD ÄR ETT VARUMÄRKE?

# VAD ÄR ETT VARUMÄRKE?

En kombination av erfarenheter

Ett löfte

Ett destillat av vad företaget står för

Unikt

”

*”Den enda  
gemensamma  
nämnaren för extremt  
lönsamma företag  
tycks vara förmåga att  
behålla och utveckla  
rätt kunder,  
medarbetare och  
leverantörer över tid.”*

Prof. Emeritus James  
Heskett  
HBS 2008

”

*”Den enda gemensamma nämnaren för extremt lönsamma företag tycks vara förmåga att behålla och utveckla rätt kunder, medarbetare och leverantörer över tid.”*

Prof. Emeritus James  
Heskett  
HBS 2008

Boktips:  
**MYTEN OM DEN LOJALA  
KUNDEN**  
Av Joakim Harpling



# HUR ÄR LÄGET





# HUR ÄR LÄGET







# NHL



FEEL GOOD



PAY GOOD



PLAY GOOD



FEEL GOOD

**MINDSET**

**NÖJDA KUNDER**

MINDSET

~~NÖJDA KUNDER~~

**MINDSET**

~~**NÖJDA KUNDER**~~

**EVIGA KUNDER**



# HAPPY TEAM HAPPY CLIENT









**EN FEMPROCENTIG ÖKNING AV  
PERSONALENS ENGAGEMANG**

**+ 5%**

**LEDER TILL EN TREPROCENTIG  
LÖNSAMHETSÖKNING  
FÖLJANDE ÅR**

**+ 3%**

24-TIMMARS  
MYNDIGHETEN  
*Sammanhållen  
e-förvaltning*



**24-timmarsmyndighetens webbplats är stängd för tillfället.  
Våra ordinarie öppettider är vardagar 08.00 - 18.00**

Box 2280, 103 17 Stockholm  
Norra Riddarholmshamnen 1  
Telefon 08-454 46 00

[www.statskontoret.se](http://www.statskontoret.se)

# Alltid öppet

Personlig vård i din mobil


## Hög belastning i appen Alltid öppet

På grund av hög belastning kan det vara längre svarstider än normalt. Prova igen om en liten stund. Kom ihåg att logga ur Alltid öppet efter det att du är klar med ditt ärende.

Om du har ett bokat videomöte med vården kommer din vårdgivare att ringa upp dig.



Logga in med BankID

 Region Stockholm

# Inloggning

Inloggning pågår...



BankID på annan enhet

Avbryt

Alltid öppet i enlighet med vad som sägs under punkt 7.

9.2 Vid avstängning sker detta efter att användaren fått ett påpekande av verksamhetschef och inte inom tio dagar rättat påpekanget.

9.3 Vid avstängning från Alltid öppet ska SLSO lämna godkännande om användaren önskar använda tjänsten på nytt.

9.4 Avstängning påverkar inte de personuppgifter och den journal, som SLSO är ansvarig för.

## 10. Patientjournal och personuppgifter

**Oj, Ett fel uppstod**  
Just nu verkar det svårt att nå servern. Kontrollera din internetanslutning och försök igen.

OK

10.3 Patientjournaler lagras och arkiveras i enlighet med Region Stockholms Arkivreglemente och Bevarande- och Gallringsplan.

## 11. Ändringar

11.1 SLSO kan förändra omfattning och funktion i Alltid öppet. Förändringar kommer att synas i Alltid öppet.

Avbryt

Jag godkänner







OR SKILLNAD  
Ghana



För barns  
tänder

FÖR STARKA & FRISKA TÄNDER

# ETT TUGGUMMI = ETT ÖRE



LÖNAR DET SIG?

9 X MER



# Sveriges bästa köpcentrum!





































# GÖR SAKER!





# Kundvårdsåret



# Kundvårdsåret



# NÄR MAN MÄRKER ATT DET FUNKAR

LYCKA TILL





**NÄR MAN MÄRKER  
ATT DET FUNKAR**

**LYCKA TILL**

**anders@hallquist.nu**

**AHAEXPERIENCE.SE**