

# Hva er egentlig radikalt kundefokus?

Kollektivkonferansen 2023





Det er 2023...  
trenger vi fortsatt å  
snakke om dette  
temaet? Er ikke alle  
selskaper  
kundesentriske?



Kundesentrisitet handler om evnen til å forstå kundens situasjon, og skape opplevelser der kunden kan si...

«De **skjønner mitt behov**»

«Jeg blir **tatt være på**»

«Jeg **blir sett**»

«De **har løsningene** som treffer sweet spot for **det jeg vil ha som kunde**»

«De klarer å være **mer menneskelig** enn andre selskaper»



**BULDER™**  
Fra Sparebanken Vest

**Aprila Bank**



**FLYTOGET**  
AIRPORT EXPRESS

Gjensidige 



**oda**



helt hjem



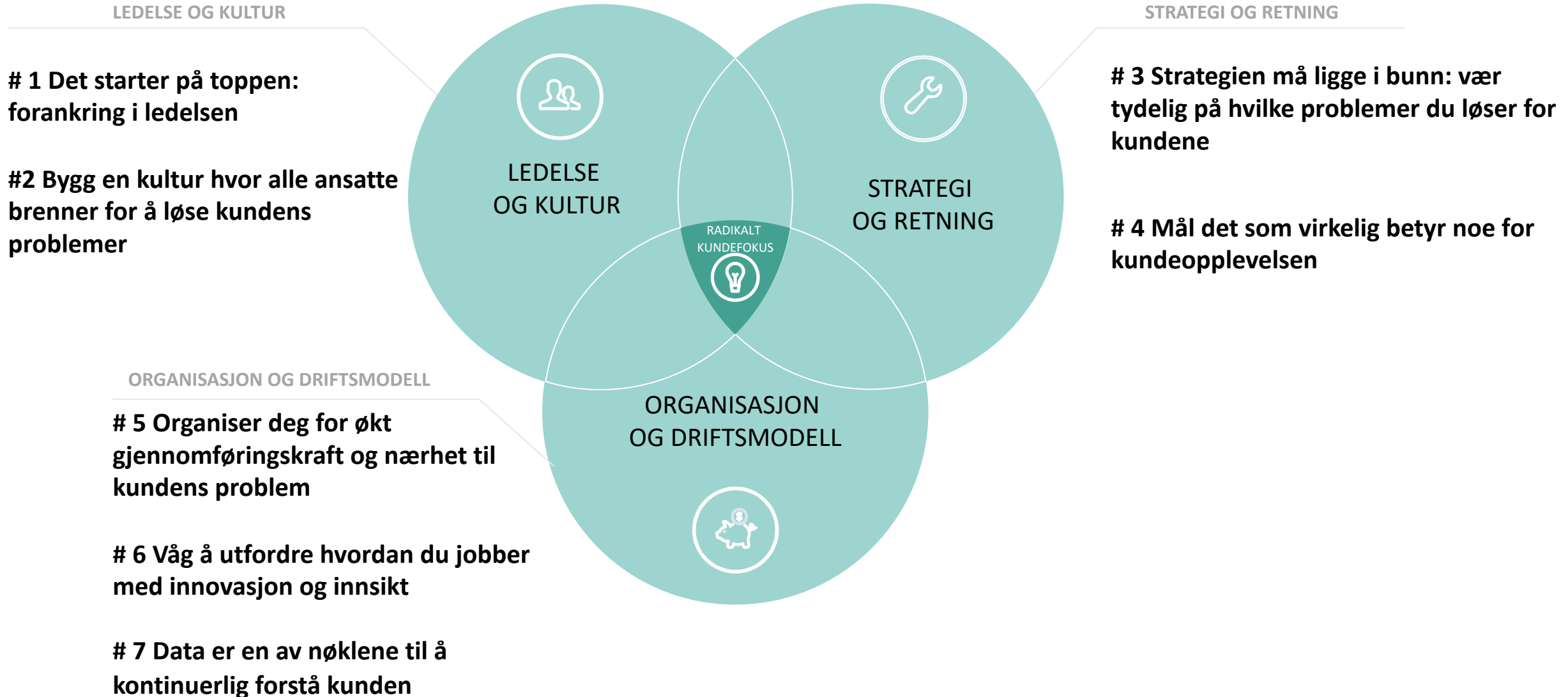
**REMA 1000**

**DNB**

Monitor  
**Deloitte.**

  
**TOMRA**

# Våre 7 råd til hvordan bli best på kundesentrisitet





# Takk for oppmerksomheten

*Hvis du ønsker å høre mer om hvordan sikre at du har et radikalt kundefokus, ta gjerne kontakt*



Kasia  
Gierelo

Prosjektleder

+47 90 63 61 15

kgierelo@deloitte.no



Vytautas  
Hermansen

Innovasjonsspesialist

+47 98 62 91 60

vhermansen@deloitte.no



Jørund Volland

Prosjektansvarlig

Nordisk leder for  
transport og mobilitet

+47 93 41 76 19

jvolland@deloitte.no