

Diploma in Relationship Management

- en intensiv internat-uddannelse i Relationsmarkedsføring

Udviklet og afholdt af Direct Marketing Bestyrelsen i Dansk Markedsføring

Tid	Fag/emne - klik underviserne og se LinkedIn-profiler
-----	--

Mandag 30. april 2018

Modul 1: Customer Strategy

09:00	Velkomst & intro v/ Finn Thomsen, DIRECTION og Formand Direct Marketing Bestyrelsen
09:30	OPENING KEYNOTE: The Future of Marketing v/ Jesper Clement, CBS
10:15	Pause
10:30	Strategi & Relationer v/ Hans-Henrik Søndersted-Olsen, Klausen & Partners
11:30	Formiddagens takeaways v/ deltagerne
12:00	Frokost
12:45	Strategisk kundefokus v/ Peter Enevoldsen, Agency Spring
13:30	ØVELSE: Strategisk kundefokus
14:00	Pause
14:15	Fra mål til KPI'er v/ Janne Weston, Ældre Sagen
15:00	ØVELSE: Fra mål til KPI'er
15:30	Pause
15:45	Marketingjura & GDPR v/ Martin K. Glarvig, Geomatic
16:30	ØVELSE: Marketing-jura & GDPR
17:00	Eftermiddagens takeaways v/ deltagerne
17:30	Shift & Share takeaways v/deltagerne & Finn Thomsen
18:00	Check-in på værelser
18:30	Middag
20:00	ØVELSE: Virksomhedens relationsparathed v/ Finn Thomsen
21:00	Networking

Tirsdag 1. maj 2018

Modul 2: Customer Insight

08:30	Opstart & dagens program v/ Finn Thomsen, DIRECTION
08:45	Data i kunderelationen v/ Bo Sannung, Aqillic
09:30	ØVELSE: Data i kunderelationen
10:00	Pause
10:15	Kvalitativ analyse v/ Anja Thrane, Advice
11:00	ØVELSE: Kvalitativ analyse
11:30	Formiddagens takeaways v/ deltagerne
12:00	Frokost
12:45	Kundeindsigt v/ Pernille Rolandsen, Conaxess
13:30	ØVELSE: Kundeindsigt
14:00	Pause
14:15	Segmentering v/ Martin K. Glarvig, Geomatic
15:00	ØVELSE: Segmentering
15:30	Pause
15:45	Teknikken bag kundeoplevelsen v/ Sebastian Franck, Magnetix
16:30	ØVELSE: Teknikken bag kundeoplevelsen
17:00	Eftermiddagens takeaways v/ deltagerne
17:30	Shift & Share v/ deltagerne & Finn Thomsen

18:00	Pause før middag
18:30	Middag
19:30	ØVELSE: Personas v/ <i>Martin K. Glarvig, Geomatic</i>
21:00	Networking
Onsdag 2. maj 2018	
Modul 3: Customer Experience	
08:30	Opstart & dagens program v/ Finn Thomsen, DIRECTION
08:45	Customer Experience (CX) v/ Jacob Elkær, DR & Thomas Rosenberg, PA Consulting
09:45	ØVELSE: CX/Popcorn Opera
10:30	Pause
10:45	Kunderejsen kortlagt v/ Stine Dalby, PA Consulting
11:30	Formiddagens takeaways v/ <i>deltagerne</i>
12:00	Frokost
12:45	Virksomheden i kunderelationen v/ <i>Thomas Rosenberg, PA Consulting</i>
13:30	ØVELSE: Virksomheden i kunderelationen
14:00	Pause
14:15	Customer Experience i praksis v/ Michala Svane, Tivoli
15:00	Eftermiddagens takeaways v/ <i>deltagerne</i>
15:30	Shift & Share takeaways v/ <i>deltagerne & Finn Thomsen</i>
16:00	BRIEFING: Kortlæggelse af firmaets kunderejse v/ <i>Stine Dalby & Thomas Rosenberg</i>
16:15	ØVELSE: Kortlæg jeres egen/firmaets kunderejse v/ <i>deltagerne</i>
18:00	Pause før middag
18:30	Middag
19:30	Præsentation af egen kunderejse v/ <i>deltagerne, Stine Dalby & Thomas Rosenberg</i>
21:00	Networking
Torsdag 3. maj 2018	
Modul 4: Customer Content & Social	
08:30	Opstart & dagens program v/ Finn Thomsen, DIRECTION
08:45	SoMe & Social Trends v/ Lisbeth Chawes, Komfo
09:45	ØVELSE: Sociale Medier
10:15	Pause
10:30	Mediestrategi & kontaktpunkter v/ Amalie Valentin, Syntese Media
11:15	ØVELSE: Mediestrategi & Kontaktpunkter
11:45	Formiddagens takeaways v/ <i>deltagerne</i>
12:15	Frokost
13:00	Content Marketing & Storytelling v/ Ronni Tino Pedersen, Untold
13:45	ØVELSE: Content Marketing
14:15	Pause
14:30	SoMe-teknologier v/ Niels Tybjerg, Advice
15:15	Eftermiddagens takeaways v/ <i>deltagerne</i>
15:45	Shift & Share takeaways v/ <i>deltagerne & Finn Thomsen</i>
16:15	BRIEFING: Lav en firma-chatbot v/ <i>Lisbeth Chawes, Komfo</i>
16:30	ØVELSE: Lav din egen/firma-chatbot v/ <i>deltagerne</i>
18:30	Pause før middagen
19:00	Middag
20:00	Præsentation af chatbots v/ <i>deltagerne & Lisbeth Chawes</i>
21:00	Networking

Fredag 4. maj 2018

Modul 5: Customer Perspectives

08:30	Opstart & dagens program v/ Finn Thomsen, DIRECTION
08:45	Mål & test i praksis v/ Janne Weston, Ældre Sagen
09:30	ØVELSE: Mål & test i praksis
10:00	Pause
10:15	Omnichannel i praksis v/ Helene Fredriksen & Rikke Holm Petersen, Ørsted (tidl. DONG)
11:00	ØVELSE: Omnichannel i praksis
11:30	Formiddagens takeaways v/ <i>deltagerne</i>
12:00	Frokost
12:45	KEYNOTE: Nye teknologiske trends v/ Morten Wagner, DELTA
13:45	Pause
14:00	Ugens takeaways – heraf tre 'Do It Now' + hvorfor? v/ <i>deltagerne</i>
14:30	Shift & Share takeaways v/ <i>deltagerne</i> & <i>Finn Thomsen</i>
15:00	Afrunding og dimittering med diplom-overrækkelse v/ <i>Finn Thomsen</i>
15:30	Tak for deltagelsen og go' vind fremover - husk at få dine takeaways på To Do-listen!

21.12.17

Forbehold for ændringer