



FASTIGHETSÄGARNA

INBJUDAN

NÖJD-KUND-INDEX-DAGEN

-närvaro, kontakt & trovärdighet

30 OKTOBER 2007, BERNS,
BERZELII PARK, STOCKHOLM

Närvaro, kontakt & trovärdighet

Närvaro, kontakt och trovärdighet. Det är tre nyckelord för företag som vill nå framgång och få en trogen och lönsam kundkrets. Och som om inte det vore nog, kan man sträva efter att bli det verkligt goda, älskade företaget! Men för att nå dit, gäller det att kommunicera, engagera och prioritera på rätt sätt. Hur man gör det får du svaren på den 30 oktober. Då möter du branschfolk, skådespelare, konsulter och trendanalytiker som alla ger sin syn på hur man på olika sätt bygger och vidmakthåller goda kundrelationer. Och hur man undviker de många fallgropar som finns på vägen dit. Vi får också exempel på fastighetsbolag som lyckats väl i sina kundrelationer: Dels presenteras vinnaren av utmärkelsen Årets Fastighetsägare, dels avslöjas vilket bolag som toppar årets Fastighetsbarometer på kontorssidan!

PROGRAM

11.30 Registrering & lunchbuffé

12.15 Inledning av dagens moderator



Patrik Peter, journalist, känd som programledare för bla SVTs Gomorron Sverige och radions Studio Ett.

12.20 Det uttrycksfulla ledarskapet

Framgångsrika ledare har det, liksom framstående politiker och etablerade

skådespelare; förmågan att skapa närvaro, kontakt och trovärdighet. Det handlar om din kommunikationsstil. Om hur du använder din text, din röst och ditt fysiska uttryck i kontakten med andra. Alla som vill, kan träna upp denna förmåga.



Lena Endre, skådespelare och **Lena Ahlström**, VD och grundare av Akademin för det Uttrycksfulla Ledarskapet delar med sig av sina erfarenheter från teaterscenen och näringslivet. Tillsammans ger de exempel på användbara verktyg och konkreta idéer för hur du kan hitta ett äkta, personligt uttryck.

13.45 Kaffe

14.15 Att bli det älskade företaget

Alltfler företag inom fastighetsbranschen har förstått värdet av att satsa på god miljö, etik och moral. Allt för att framstå som det goda företaget. Men det är svårt att nå dit och fallgroparna är många. Under det här föredraget får du många konkreta råd och tips kring hur just ditt företag ska lyckas med sin äkta ambition att bli ett älskat företag. Du får råd både om hur du får med dig den egna organisationen och hur du kan marknadsföra



dig som det goda företaget. Möt **Göran Adlén**, trendanalytiker, kommunikationsstrateg och författare. Tre år i rad nominerad som Årets talare av Eventakademien.

15.15 Bensträckare

15.30 Årets Fastighetsägare presenteras

Fastighetstidningens utmärkelse Årets Fastighetsägare delas ut för elfte året i rad. **Per-Yngve Bengtsson**, Fastighetstidningen

15.40 Bygg förtroendefulla relationer

Årets Fastighetsägare berättar om hur man bygger förtroendefulla relationer till sina hyresgäster.

15.55 Myter om kundnöjdhet



De flesta företag har förstått att kundnöjdhet är viktigt för tillväxten och lönsamheten. Nöjda kunder spenderar mer pengar, de handlar oftare, de rekommenderar produkten/tjänsten eller företaget till andra etcetera. Trots dessa insikter faller många företag i fällan "olönsam kundnöjdhet", något som kan resultera i både ökade kostnader och minskade intäkter. Företag vill göra sina kunder nöjda men det är inte okomplicerat att prioritera rätt bland alla

önskemål och möjliga åtgärder. CFI Group har många års erfarenhet av att hjälpa företag i en mängd olika branscher till ökad lönsamhet.

Under vägen har de identifierat ett antal myter om kundnöjdhet som ofta leder till att resurser allokeras ineffektivt. **Mats Frid**, VD CFI Group

16.25 Fastighetsbarometern 2007

Resultaten från Fastighetsbarometern 2007 analyseras med utgångspunkten kundvård och kundnöjdhet i praktiken. Hur kan fastighetsägare agera utifrån ett kundvårdsperspektiv? Vilka resultat vill företaget uppnå med genomfört kundvårdsarbete? Vad innebär optimerad kundnöjdhet? CFI Group visar på exempel och avslutar med att presentera hyresvärden till 2007 års nöjdaste kontorshyresgäster, vinnaren av Fastighetsbarometern 2007! **Sara Håkanson**, projektledare CFI Group



16.50 Därför har vi Sveriges nöjdaste hyresgäster

Vinnaren av Fastighetsbarometern på kontorssidan avslöjar framgångsreceptet.

17.05 Sammanfattning och avslutning

Dagens moderator, **Patrik Peter**, sammanfattar dagen.

Mingel med förfriskningar och tilltugg.

Varmt välkomna!

ANMÄLAN: Ja, jag/vi kommer på konferensen NKI-dagen – närvaro, kontakt & trovärdighet

Medlem/deltagare (markera aktuellt alternativ)

☐ Fastighetsägareförening

☐ Fastighetsägarna Sveriges Abonnementet

☐ Fastighetsbarometern

NAMN 1

E-POST 1

NAMN 2

E-POST 2

FÖRETAG

FAKTURAADDRESS

POSTADDRESS



B



FASTIGHETSÄGARNA

Fastighetsägarna Sverige, Box 161 32, 103 23 Stockholm
 Tfn 08-613 57 00 Fax 08-613 57 01
 info@fastighetsagarna.se www.fastighetsagarna.se



NKI - dagen

- närvaro, kontakt & trovärdighet

DATUM: Tisdagen den 30 oktober 2007 **TID:** 11.30-17.15

PLATS: Berns, Berzelii Park, Stockholm

DELTAGARAVGIFT: Deltagaravgiften är 1980 kr/person, exkl moms. Medlem i fastighetsägareförening betalar 1600 kr/person, exkl moms. Medlem i Fastighetsägarna Sveriges "Abonnemanget" disponerar fyra fria platser vid konferensen. Deltagande företag i Fastighetsbarometern disponerar två fria platser.

ANMÄLAN: Posta, faxa, ring eller maila din anmälan helst **senast den 24 oktober 2007** till: Monaliza Nordin, Fastighetsägarna Sverige, Box 16132, 103 23 Stockholm. Telefon 08-613 57 31, fax 08-613 57 01. **E-post** monaliza.nordin@fastighetsagarna.se. **Hemsida** www.fastighetsagarna.se. Anmälan är bindande, vid förhinder får dock platsen överlåtas till kollega.

INFORMATION: För mer information, kontakta Madeleine Albrectson, Fastighetsägarna Sverige, telefon 08-613 57 32.



NKI-dagen arrangeras av Fastighetsägarna Sverige i samarbete med Fastighetstidningen och CFI Group.

PLATS
FÖR
PORTO

Fastighetsägarna Sverige
Box 16132
103 23 Stockholm