



HSMAI SERVICEKONFERANSE

TIRSDAG 29. APRIL 2008 PÅ GRAND HOTEL I OSLO



08.00-09.00	Registrering og kaffekopp
09.00 - 09.30	Ingunn Hofseth, adm. dir. HSMAI og Patrick Verde, leder for Institutt for innovasjon og ledelse ved Markedshøyskolen Campus Kristiania Visjoner for og innhold i Serviceløftet Overlater ordet til dagens konferansier; Sverre Høven, kommersiell direktør Flytoget
09.30 - 10.10	Trond Blindheim, rektor Markedshøyskolen Campus Kristiania "Service - Trender og utviklingstrekk i markedet"
10.10 - 10.40	Kaffepause og mingling
10.40 - 11.10	Kai Gjesdal Henriksen, adm. dir. Vinmonopolet "Servicesatsning i et monopol - å lykkes "mot alle odds"!"
11.10 - 11.40	Forbrukerombud Bjørn Erik Thon "Service og forbrukerne"
11.40 - 12.40	Lunsjbuffet og mingling
12.40 - 13.10	Fredrikke Mikkelsen, Area Human Resources Director, Nordic, The Rezidor Hotel Group; "Yes I Can!"
13.10 - 13.40	Eirik Lae Solberg, kommunikasjonsrådgiver Microsoft Norge AS, tidligere statssekretær; Altinn! Sett med øyne utenfra
13.40 - 14: 10	Lasse Østmark, fungerende Bydelsdirektør i bydel Gamle Oslo "Serviceløftet - en vellykket prosess i bydel Gamle Oslo!"
14:10 - 14:40	Benstrekk og kake
14.40 - 15.10	Kenneth Skauge, IKEA "Hverdagshelten"
15.10-15.40	Hans Olav Baksås, Leder Forretningsutvikling, If Skadeforsikring "Struktur i klagebehandling"
15:40-15:55	Randi Schmidt, hotelldirektør Engø Gård og Restaurant "Personlig kundebehandling"
15:55 - 16:20	Sverre Høven, dagens konferansier oppsummerer dagen
Ca 16.20	En liten pause før vi møtes igjen for prisfest
17.30	Aperitiff
18:00 - 22:00	Velkommen til Prisfesten for Årets Serviceløft 2007! Festmiddag og kåringer