

NICE LIVE THE FESTIVAL

25. oktober på KADK

Program

NICE START

Velkommen til NICE LIVE.

I løbet af dagen vil der være 5 forskellige festivalspor:

NICE WORKS
NICE DILEMMAS
NICE STORIES
NICE DEBATES
NICE VALUE

09:00-09:45

Check in og kaffe på festivalpladsen

09:45-10:45

Fra service til gæsteoplevelser – hvordan og hvorfor?

Iben Marburger Juul har haft forskellige hoteldirektørposter i ind- og udland og har senest stået for udvidelsen af Nimb Hotel, etableringen af restaurant Gemyse samt fået de stolte traditioner tilbage i Tivoli med Cakenhagen.

Christian Jantzen har publiceret bøger indenfor oplevelsesverdenen med mange års erfaring med oplevelsesøkonomi. Christian Jantzen er professor på AAU og arbejder på instituttet for Kommunikation og Psykologi.

Jens Friis Jensen, studielektor ved RUC, forsker i turisme og oplevelse, har været en del af NICE siden projektets opstart. Han har en bred erfaring fra ansættelse i forskellige typer af virksomheder og organisationer såvel i Danmark som internationalt.

Lars AP er kreativ facilitator og strategisk rådgiver for nationale og internationale kunder, både private og offentlige. Lars er også ejer af virksomheden Fucking Flink, som hjælper offentlige såvel som private organisationer med at deltage i den højere årsag: Sikre, at verdens lykkeligste mennesker bliver verdens hyggeligste.

NICE WORKS

Hvordan og hvor starter man med at arbejde med mindeværdige gæsteoplevelser?

Det kan du blive klogere på på workshoppen. Her bringes NICE-erfaringerne i spil, og deltagerne selv kan være med til at udvikle kreative løsninger.

11:00-11:45

Skab oplevelser og få nye kundegrupper

Oplæg fra Peter Lyngby Hansen, Administrerende direktør, Hotel Amerika.

Facilitator: Jeppe Mühlhausen, Hoteldirektør, Hotel Alexandra. Jeppe har en master i oplevelsesøkonomi og ledelse, og er medforfatter på bogen, "Skab Oplevelser".

13:15-14:00

Brug medarbejdernes personlighed til at skabe nærvær og varige minder for gæsterne

Oplæg fra Nicolai Worsøe, Ass. Receptionschef, Tivoli Hotel & Congress Center.

Facilitator: Flemming Sørensen, Lektor og ph.d. Roskilde Universitet, Institut for Samfundsvidenskab og Erhvervsøkonomi. Flemming forsker i innovation i turisme og oplevelsesvirksomheder, og har skrevet en række artikler og bogkapitler om emnet.

13:15-14:00

Hvad gør rum? Rummet som medskaber af oplevelser

Facilitatorer: Connie Svabo, ph.d. og lektor med speciale i rum som medie, Roskilde Universitet og Maria Beydin, cand.comm og selvstændig oplevelsesdesigner.

NICE DILEMMAS

Hvad kræver det, når man vil gå fra et fokus på service til oplevelser?

Ved workshoppen, NICE DILEMMAS, stilles der skarpt på nogle af de dilemmaer, som deltagerne har mulighed for at møde i virksomhedens omstilling.

11:00-11:45

Vær med til at løse eksempler på de udfordringer og dilemmaer, som kan opstå i en omstilling fra service til oplevelser

Med hjælp fra metoden, Forumteater, vil deltagerne i samarbejde med erfarne skuespillere, afprøve muligheder og løsninger på velkendte dilemmaer i dagligdagen.

13:15-14:00

Vær med til at løse eksempler på de udfordringer og dilemmaer, som kan opstå i en omstilling fra service til oplevelser

Med hjælp fra metoden, Forumteater, vil deltagerne i samarbejde med erfarne skuespillere, afprøve muligheder og løsninger på velkendte dilemmaer i dagligdagen.

NICE STORIES

Medarbejderne er en vigtig del af det at skabe oplevelser med virksomhedens gæster.

Ved NICE STORIES kan deltagerne opleve både ledere og medarbejdere fortælle, hvordan de har arbejdet med nytænkning og co-creation

11:00-11:45

Skab oplevelser på tværs af virksomheder

Facilitator: Anne Colbe Villum, Appointed Managing director hos DGI, har fungeret som NICE konsulent hos Torvehallerne, tidligere lantedirektør Hotel Chocolat, forretningsudvikler i Summerbird, innovationsansvarlig i Coop, Irma, Toms Gruppen m.fl.

13:15-14:00

Vær med når direktørene fra Arthur Hotel og Dronning Louise inviterer inden for til nye gæsteoplevelser

Arthur Hotels direktør, Helle Hessellund Bisholm og Jacob Rand Jensen, direktør for Dronning Louise deler ud af deres historier.

Facilitator: Anette Baunhøj, ejer af Baunhøj Connexion, er rådgiver, underviser og sparringspartner for en bred spektre af private og offentlige virksomheder. Anette har fungeret som NICE konsulent hos Arthur Hotels og er tidligere Partner og Manager på Hotel Lautrup Park.

14:15-15:00

Skab oplevelser på 3-5 sekunder med dine gæster

Mette Haslund Bertelsen, BTC-salgschef hos Tivoli og leder af oplevelsesmuseet Tirpitz, Helle Ølgaard, giver et indblik i deres fortællinger.

Facilitator: Jens er studielektor ved RUC. Jens forsker i turisme og oplevelse og har været en del af NICE siden projektets opstart. Han har en bred erfaring fra ansættelse i forskellige typer af virksomheder og organisationer såvel i Danmark som internationalt.

NICE DEBATES

Engagement hos ledelsen er blandt nøglerne til at arbejde med oplevelser i virksomheden.

Ved NICE DEBATES vil paneldebatter komme rundt om, hvordan man gør det konkret, og hvilke udfordringer der er forbundet med omstillingen til en oplevelsesorienteret drift.

Listen med debattører opdateres løbende frem mod NICE LIVE.

11:00-11:45

Debat mellem Mette Haslund Bertelsen og Frederik Mohr

Mette Haslund Bertelsen er BTC-salgschef i Tivoli, og Group Director of Business strategy hos BC Hospitality, Frederik Mohr.

Facilitator: Lars AP fra Fucking Flink.

14:15-15:00

Efter NICE - hvordan lever NICE videre?

Kom og deltag i debatten om, hvordan NICE kan fortsætte og leve videre fremover. Igennem 4 år har NICE skabt inspiration til nye gæsteoplevelser.

NICE sluttes af med NICE LIVE The Festival – men hvad skal der ske efterfølgende? Hvordan holder vi NICE mindsettet i live og spreder det til endnu flere inden for hele turismens værdikæde? Kom og deltag i debatten og giv dit bud på muligheder og løsninger.

NICE VALUE

Kan vi måle på værdien af at skabe gæsteoplevelser?

14:15-15:00

Nyt værktøj til virksomheder til måling af værdien af gæsteoplevelsen

Professor, Jan Mattsson fra Roskilde Universitet holder oplæg om et nyt værktøj, der måler gæsteoplevelser.

NICE ENDING

Dagen afsluttes med manér i form af et humoristisk indslag, der på fornemmeste vis opsummerer 'den meningsdannende oplevelse'.

15:15-16:00

I et underholdende oplæg vil Mads Keiser tale om sine egne sjove og vanvittige gæsteoplevelser i forbindelse med sit arbejde rundt om i landet, og på et mere teoretisk plan komme ind på humor og oplevelse, stress og oplevelse – og hvorfor det er vigtigt at kende sit publikum/kunder.

Mads Keiser Nielsen har en master i oplevelsesøkonomi, er journalist, entertainer og foredragsholder.