

# NICE LIVE THE FESTIVAL

25. oktober på KADK

Philip de Langes Allé 10, 1435 KBH K

## Program

## NICE START

Velkommen til NICE LIVE.

I løbet af dagen vil der være 6 forskellige festivalspor:

NICE WORKS  
NICE DILEMMAS  
NICE STORIES  
NICE DEBATES  
NICE VALUE  
NICE FUTURE

### 09:00-09:45

Check in og kaffe på festivalpladsen

### 09:45-10:45

**Fra service til gæsteoplevelser – hvordan og hvorfor?**

Velkomst fra Mikkel Aarø-Hansen, CEO hos Wonderful Copenhagen.

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

**Vi skal have oplevelser i verdensklasse i de danske virksomheder!**

I oplevelsesmanifestet står Oplevelsesfokuseret virksomhedskultur .... hvad mener de med det? Det kan du blive klogere på ved NICE WORKS, hvor NICE-erfaringerne bringes i spil, og hvor du også selv kan være med til at udvikle kreative løsninger.

Tør du give fantasien og nysgerrigheden frie rammer i medarbejdernes møde med gæsterne? – og hvordan forankrer man NICE's principper i praksis.

### 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" og Nille Presskorn fra Asnæs og Vangstrup.

### 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

## Bump på vejen!

I NICE projektet er empati, emotioner, interaktioner og relationer i fokus. NICE DILEMMAS vil med hjælp fra Forumteateret TaterSpektrum vise, hvad der kan ske, når standarder, rutiner, processer og belønningssystemer udfordres.

Sammen med erfarne skuespillere, kan du teste NICE projektets ideer og finde løsninger på dilemmaer, som kan opstå i en omstilling, både mellem medarbejder og gæst og mellem leder og medarbejder.

## 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

## Vi kan altid blive endnu bedre!

Autentiske, nysgerrige og passionerede medarbejdere er alfa omega. Det bliver meget sjovere at være gæst, når medarbejderne får mulighed for at være proaktive og udfordre normerne i de traditionelle servicekoncepter. I NICE STORIES kan du høre, hvordan ledere og medarbejdere har udfordret sig selv med nytænkning og co-creation i den travle hverdag.

Først og fremmest gælder det om, at få øje på hinanden. Start med de små skridt og kom så i gang. Så sker der pludselig noget.

Hør hvad NICE projektet har betydet for gæster og medarbejdere i praksis.

## 11:00-11:45

**Torvehallerne skaber oplevelser på tværs af virksomheder med Buddy-koncept**

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 VALUE

**Oplevelser skal skabe værdi!**  
Vi skal skabe oplevelser, som giver værdi for gæsterne. Men hvordan kan vi måle, om vi bevæger os i den rigtig retning – og kan vi måle på den værdi oplevelsen skaber for gæsten?

Ja, det kan vi! I NICE projektet er der udviklet et nyt værktøj til at måle værdien af gæsterne oplevelse. Kom og hør, hvordan du selv kan bruge det nye værktøj.

## 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 DEBATES

**Engagerede og modige ledere!**  
Hvordan sikrer lederen det nødvendige råderum og de optimale rammer for, at alle medarbejdere kan og tør tage initiativ til at skabe unikke oplevelser i mødet med gæsterne?

Ved NICE DEBATES bliver det tydeligt at der er udfordringer ved enhver forandring. Lyt med og giv selv et bud på, hvordan man bevæger sig væk fra hyperprofessionalismen og kommer godt i gang med det værdiskabende kundemøde.

## 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. 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 FUTURE

**Nu er det din tur!**  
Siden 2013 har NICE søgt at samle turismens virksomheder for at få sat gang i en bevægelse. Danmark skal være en nærværende turistdestination, hvor vi sammen med vores gæster skaber mindeværdige oplevelser af høj kvalitet – altid i øjenhøjde og tæt på. Turisterne forventer i dag ikke blot at få en god service. De ønsker personlige oplevelser, som rører dem og efterlader stærke indtryk.

Danmark er stadig udfordret af, at turisterne ikke oplever, at de får tilstrækkelig værdi for pengene hverken i forhold til mad, shopping eller overnatning, og det svækker Danmarks konkurrencedygtighed.

Kom og giv dit bud på muligheder og løsninger - Hvordan holder vi NICE mindsettet i live og spreder det til endnu flere inden for hele turismens værdikæde?

## 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 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.