

NICE WORKS – hvordan du gør oplevelser til en del af din virksomhed

Hvordan og hvor starter man med at arbejde med mindeværdige gæsteoplevelser? Det kan du blive klogere på ved NICE LIVE The Festival, hvor NICE-erfaringerne bringes i spil, og hvor deltagerne selv kan være med til at udvikle kreative løsninger i NICE WORKS.

Opgaven for deltagerne lyder blandt andet, hvordan man bruger NICE's principper på en måde, så de forankres i virksomheden og samtidig giver fantasien og nysgerrigheden frie rammer i medarbejdernes møde med gæsterne.

Workshops under NICE WORKS

Du har under NICE WORKS mulighed for at tilmelde dig følgende workshops:

NICE WORKS workshop 1: Skab oplevelser og få nye kundegrupper

Tid: kl. 11:00 – 11:45

Hoteldirektør for Hotel Alexandra, Jeppe Mühlhausen, fortæller, hvordan man kommer i gang med en oplevelsesfokuseret tilgang til forretningen.

Han har blandt andet rådgivet hoteldirektøren for Hotel Amerika i Hobro, Peter Lyngby Hansen, til, hvordan virksomheden kan styrke sig i mødet med gæsten. Et arbejde som har ført store resultater med sig, fortæller hoteldirektøren fra Hobro. Jeppe Mühlhausen og Peter Lyngby Hansen vil begge være en del af workshoppen NICE WORKS, hvor deltagerne kan få redskaberne til selv at komme i gang med at skabe mindeværdige gæsteoplevelser.

NICE WORKS workshop 2: Brug medarbejdernes personlighed til at skabe nærvær og varige minder for gæsterne

Tid: kl. 13:15 – 14:00

Hør Ass. Receptionschef Nicolai Worsøe fra Tivoli Hotel fortælle om, hvordan de med deres NICE eksperiment har bragt medarbejdernes personlighed i spil og har fået skabt et 'Unikt Front Office', som skaber nærvær og varige minder for gæsterne. Her er nemlig konkrete forslag, som deltagerne selv kan drage nytte af, når de møder gæster i deres virksomheder.

Flemming Sørensen vil orkestrere workshoppen. Flemming Sørensen, er Lektor & ph.d. Roskilde Universitet, Institut for Samfundsvidenskab og Erhvervsøkonomi. Forsker i innovation i turisme og oplevelsesvirksomheder og har skrevet en række artikler og bogkapitler om emnet.

NICE WORKS workshop 3: Rummet som medskaber af oplevelser

Tid: kl. 13:15 – 14:00

Hvad gør rum? Hvordan spiller restaurationens, butikkens eller hotellets arkitektoniske rum ind i kundeoplevelsen? Og hvordan kan man arbejde med oplevelsesrum uden at flytte døre eller rive vægge ned?

Til NICE LIVE The Festival kan du deltage i workshoppen, som sætter fokus på rum og oplevelse. Oplev på egen krop, hvordan rum både påvirker og påvirkes af menneskene i det, og få nye perspektiver på, hvilke måder du kan arbejde med oplevelsesrum i din virksomhed.

Workshoppen ledes af Connie Svabo og Maria Beydin, som har erfaring med at rådgive og udvikle virksomhedernes rammer, så de giver gæsterne den bedste oplevelse. Connie Svabo, er ph.d. og lektor med speciale i rum som medie, og Maria Beydin, cand.comm og selvstændig oplevelsesdesigner.
