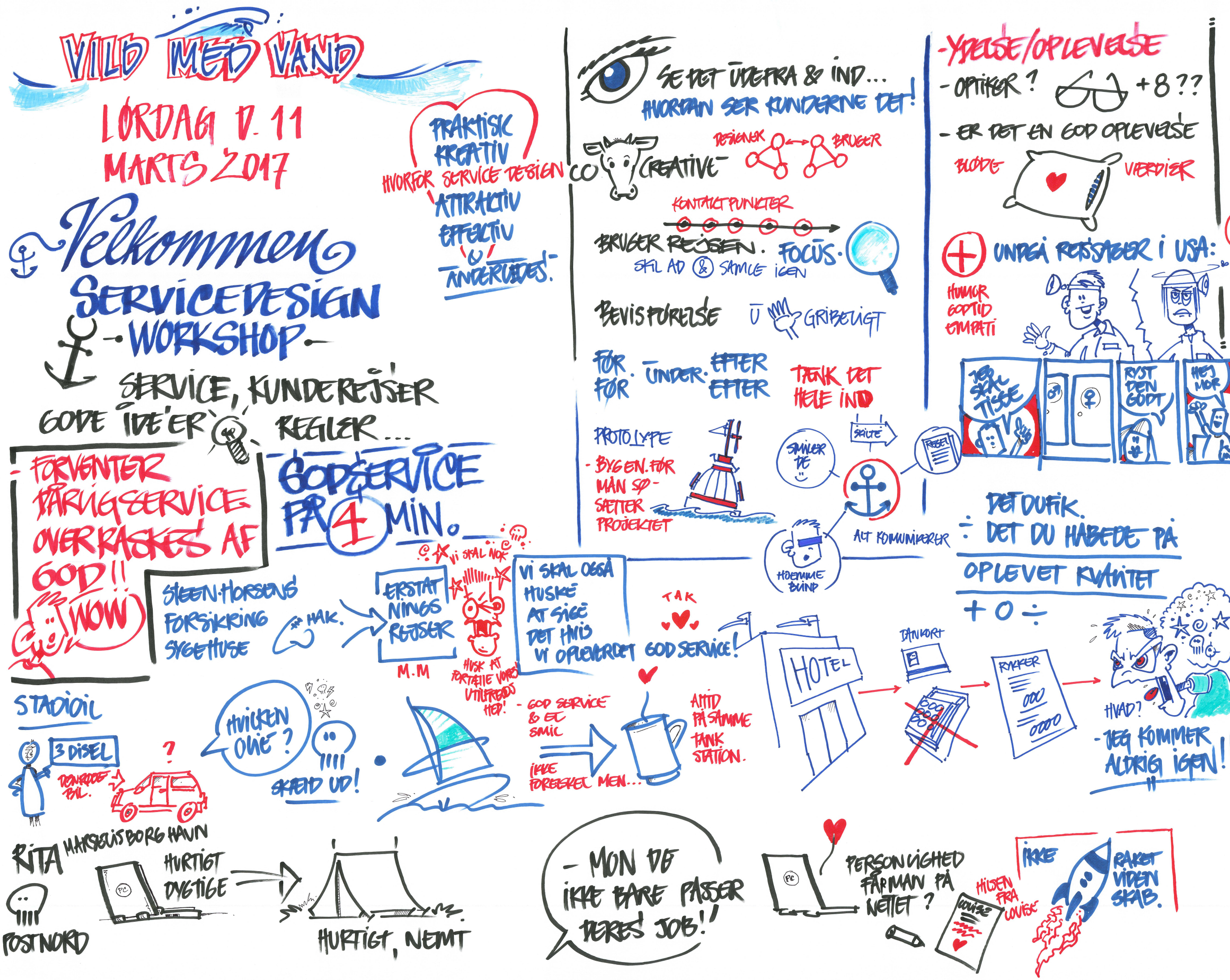
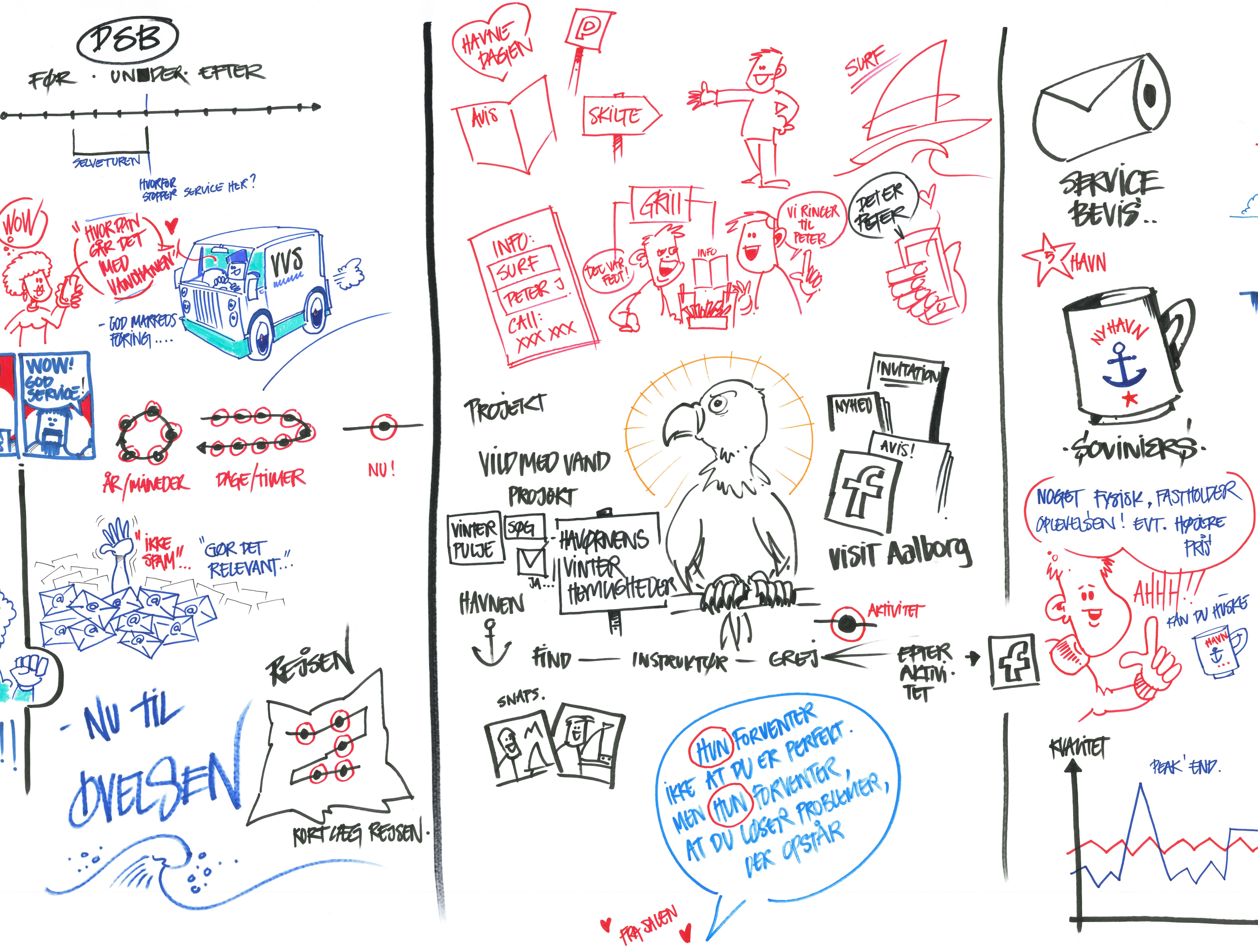
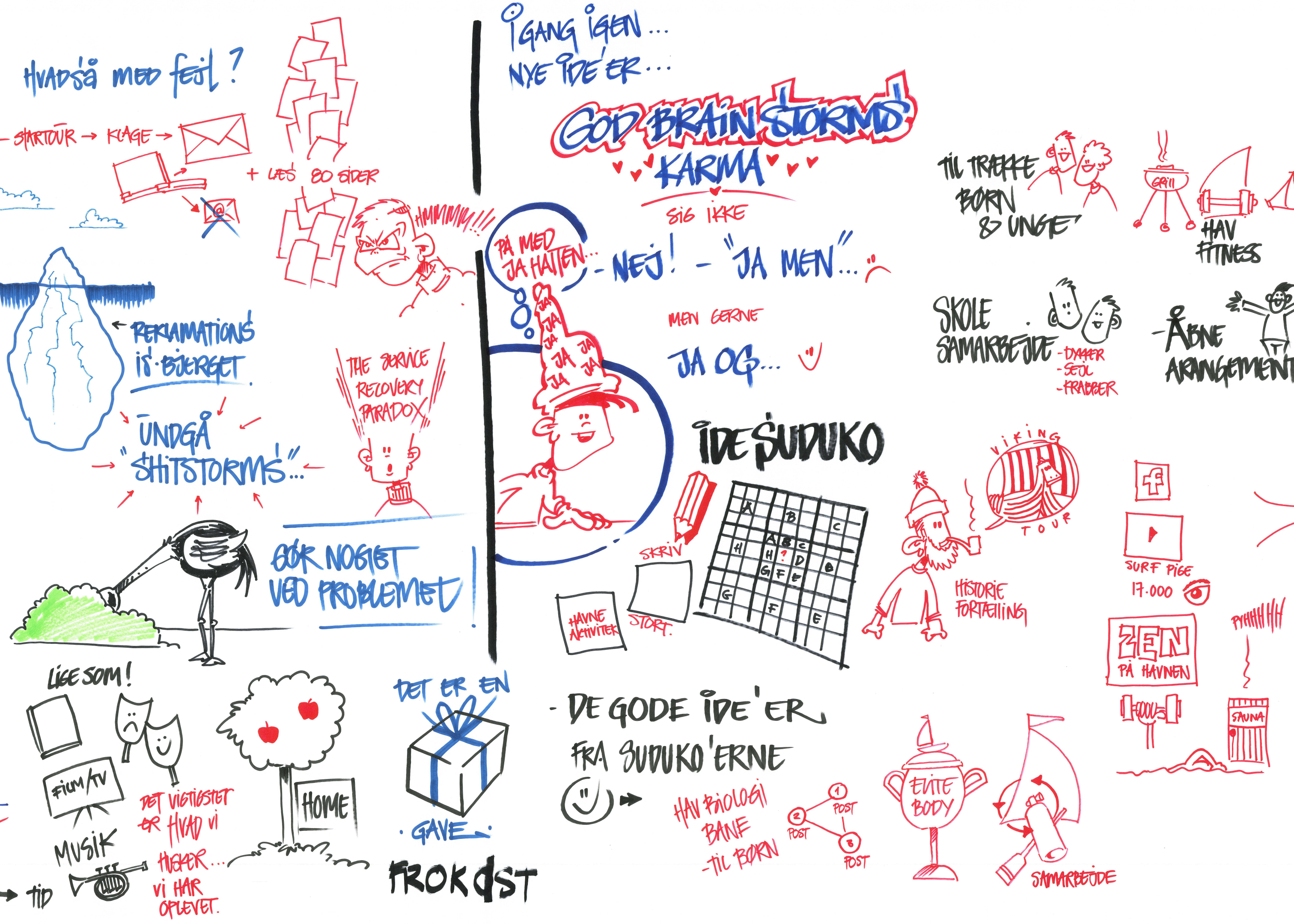
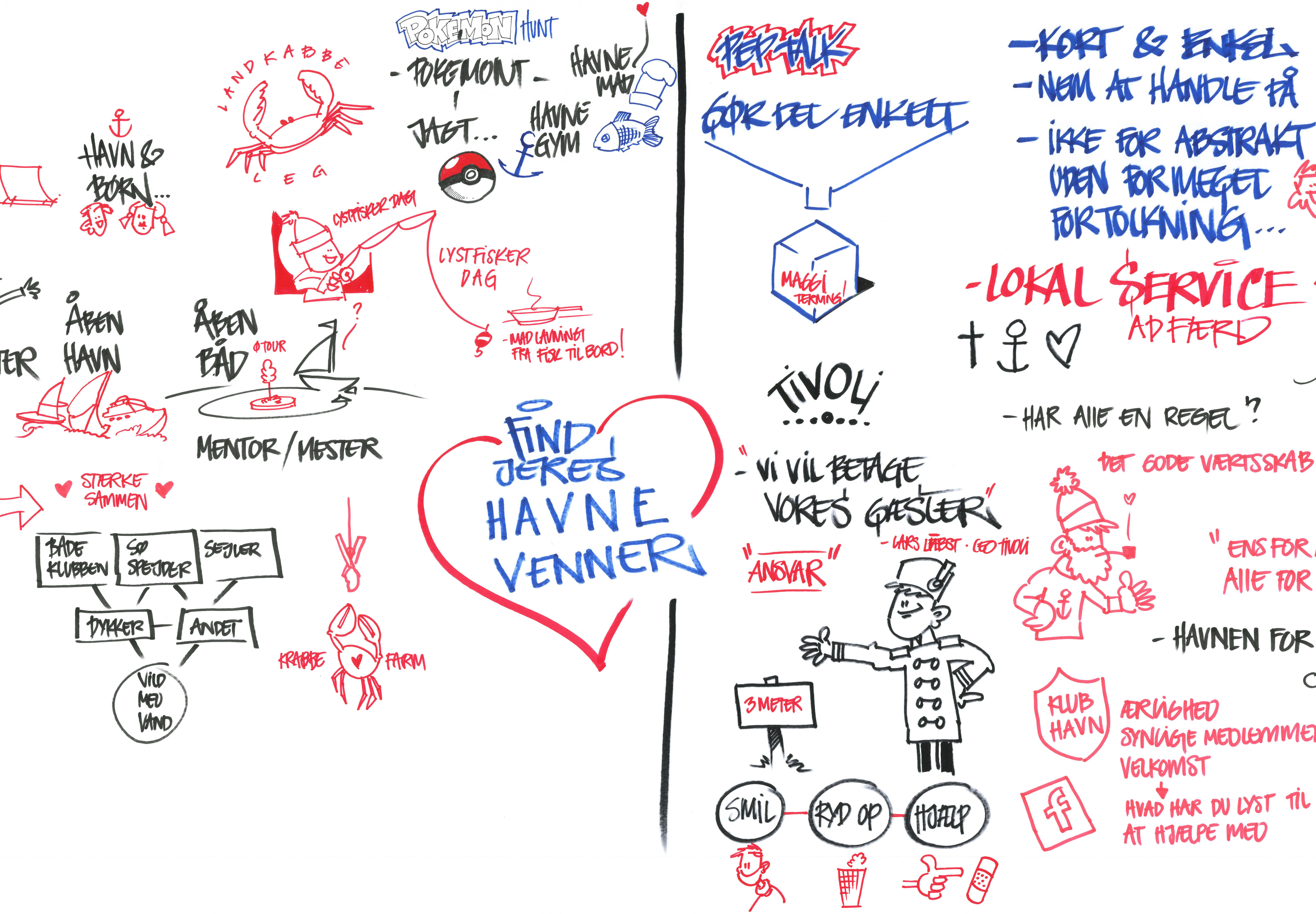

VILD MED VAND
LØRDAG D. 11
MARTS 2017
Velkommen
SERVICEDESIGN
- WORKSHOP -
SERVICE, KUNDEREJSER
GODE IDÉ'ER
REGLER...
PRAKTISK
KREATIV
HVORFOR SERVICE DESIGN
ATTRAKTIV
EFFEKTIV
&
ANDERLEDES!
- FORVENTER DÅRLIG SERVICE
OVERRASKES AF GOD!!
WOW
GOD SERVICE PÅ 4 MIN.
STEEN·HORSENS
FORSIKRING
SYGEHUSE
HAK.
ERSTATNINGS REJSER
M.M
VI SKAL NOK
HUSK AT FORTÆLLE VORES UTILFREDSHED!
VI SKAL OGSÅ HUSKE AT SIGE DET HVIS VI OPLEVERDET GOD SERVICE!
TAK
- GOD SERVICE & ET SMIL
IKKE FORESKREL MEN...
ALTID PÅ SAMME TANK STATION.
STADIOIL
3 DISEL
DEN RØDE BIL.
?
HVILKEN OLIE?
SKÆLD UD!
RITA MARSELISBORG HAVN
HURTIGT DYGTIGE
PC
HURTIGT, NEMT
POSTNORD
- MON DE IKKE BARE PASSER DERES JOB!
PERSONLIGHED FÅR MAN PÅ NETTET?
PC
LOUISE
HILSEN FRA LOUISE
IKKE
RAKET VIDENSKAB.
SE DET UDEFRA & IND...
HVORDAN SER KUNDERNE DET!
CO CREATIVE
DESIGNER
BRUGER
KONTAKTPUNKTER
BRUGER REJSEN.
FOCUS.
SKIL AD & SAMLE IGEN
BEVISFØRELSE
Ū GRIBELIGT
FØR FØR · UNDER · EFTER EFTER
TÆNK DET HELE IND
PROTOTYPE
- BYG EN. FØR MAN SØSÆTTER PROJEKTET
SMILER DE
SKILTE
REGEL
HJEMME BLIND
ALT KOMMUNIKERER
- YDELSE/OPLEVELSE
- OPTIKER?
+8??
- ER DET EN GOD OPLEVELSE
BLØDE
VÆRDIER
UNDGÅ RETSSAGER I USA:
HUMOR
GOD TID
EMPATI
JEG SKAL TISSE
RYST DEN GODT
HEJ MOR
DET DU FIK ÷ DET DU HÅBEDE PÅ
OPLEVET KVALITET
+ 0 ÷
HOTEL
DANKORT
RYKKER
000
0000
HVAD?
- JEG KOMMER ALDRIG IGEN!


DSB
FØR · UNDER · EFTER
SELVETUREN
HVORFOR STOPPER SERVICE HER?
WOW
"HVORDAN GÅR DET MED VANDHANEN"
VVS
- GOD MARKEDS FØRING....
WOW! GOD SERVICE!
ÅR/MÅNEDER
DAGE/TIMER
NU!
"IKKE SPAM"...
"GØR DET RELEVANT..."
!!
- NU TIL ØVELSEN
REJSEN
KORTLÆG REJSEN.
HAVNE DAGEN
P
AVIS
SKILTE
SURF
INFO: SURF PETER J CALL: XXX XXX
GRILL
DET VAR FEDT!
INFO
VI RINGER TIL PETER
PETER PETER
PROJEKT
VILD MED VAND PROJEKT
VINTER PULJE
SØG
JA...
HAVØRNENS VINTER HEMMELIGHEDER
INVITATION
NYHED
AVIS!
f
VISIT Aalborg
HAVNEN
FIND — INSTRUKTØR — GREJ
AKTIVITET
EFTER AKTIVITET
f
SNAPS.
HUN FORVENTER IKKE AT DU ER PERFEKT. MEN HUN FORVENTER, AT DU LØSER PROBLEMER, DER OPSTÅR
FRA SALEN
SERVICE BEVIS..
5 HAVN
NYHAVN
·SOUVENIRS·
NOGET FYSISK, FASTHOLDER OPLEVELSEN! EVT. HØJERE PRIS
AHHH!!
KAN DU HUSKE
HAVN
KVALITET
PEAK' END.


HVADSÅ MED FEJL?
- STARTOUR → KLAGE →
+ LÆS 80 SIDER
HMMMM!!!
REKLAMATIONS IS·BJERGET.
UNDGÅ "SHITSTORMS!"...
THE SERVICE RECOVERY PARADOX
GØR NOGET VED PROBLEMET
LIGE SOM!
FILM/TV
MUSIK
→ TID
DET VIGTIGSTE ER HVAD VI HUSKER... VI HAR OPLEVET.
HOME
DET ER EN GAVE.
FROKOST
I GANG IGEN...
NYE IDÉ'ER...
GOD BRAINSTORMS KARMA
SIG IKKE
PÅ MED JA HATTEN...
JA JA JA JA JA JA JA
- NEJ! - "JA MEN"...
MEN GERNE
JA OG...
IDÉ SUDUKO
A B C A B C H H ? D B G F E G F E
SKRIV
STORT.
HAVNE AKTIVITER
- DE GODE IDÉ'ER FRA SUDUKO'ERNE
HAV BIOLOGI BANE - TIL BØRN
1 POST
2 POST
3 POST
TIL TRÆKKE BØRN & UNGE
GRILL
HAV FITNESS
SKOLE SAMARBEJDE
- DYKKER
- SEJL
- KRABBER
- ÅBNE ARANGEMENT
VIKING TOUR
HISTORIE FORTÆLLING
f
SURF PIGE 17.000
ZEN PÅ HAVNEN
PYHHHHH
SAUNA
ELITE BODY
SAMARBEJDE



HAVN &
BØRN...
LANDKABBE LEG
POKEMON HUNT
- POKEMONT -
JAGT...
HAVNE MAD
HAVNE GYM
LYSTFISKER DAG
LYSTFISKER DAG
- MAD LAVNING
FRA FISK TIL BORD!
TER
ÅBEN HAVN
ÅBEN BÅD
Ø TOUR
MENTOR / MESTER
STÆRKE SAMMEN
BÅDE KLUBBEN
SØ SPEJDER
SEJLER
DYKKER
ANDET
VILD MED VAND
KRABBE FARM
FIND JERES HAVNE VENNER
PEP TALK
GØR DET ENKELT
MAGGI TERNING!
- KORT & ENKEL
- NEM AT HANDLE PÅ
- IKKE FOR ABSTRAKT UDEN FOR MEGET FORTOLKNING...
- LOKAL SERVICE
ADFÆRD
TIVOLI
- HAR ALLE EN REGEL?
"- VI VIL BETAGE VORES GÆSTER"
- LARS LIEBST · CEO TIVOLI
"ANSVAR"
3 METER
SMIL
RYD OP
HJÆLP
DET GODE VÆRTSSKAB
" ENS FOR
ALLE FOR
- HAVNEN FOR
KLUB HAVN
ÆRLIGHED
SYNLIGE MEDLEMME
VELKOMST
HVAD HAR DU LYST TIL AT HJÆLPE MED

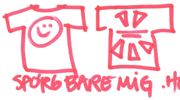
SMIL → FÅ EN MENTOR

ANSVAR - FOR KLUB & MENNESKER

SMIL

5 KLUBBER

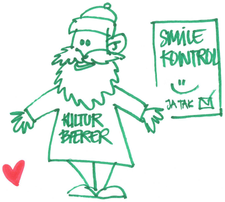
T-SHIRT



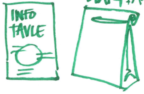
SPØRG BARE MIG · HORSENS HAVN

REGEL -

JEG TAGER EJERSKAB -
- MIN HAVN
- KEND DIN NABO ♥


KULTUR BÆRER
SMILE KONTROL
JA TAK ☑

STARTPAKKE.



SMIL

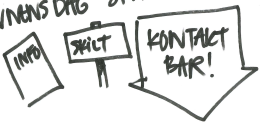
RYD OP

HJÆLP

ALLE'
EN"

ALLE

MØDE ALLE:
MED SMIL
ALLE DER FORLADER
HAVNENS DAG SKAL HAVE ET SMIL PÅ ◡̈


INFO
SKILT
KONTAKTBAR!

- MØD DIN GÆST SOM DU GERNE SELV VIL MØDES!

GUIDE DE

HJÆLP!
- ELLER HENT HJÆLP!

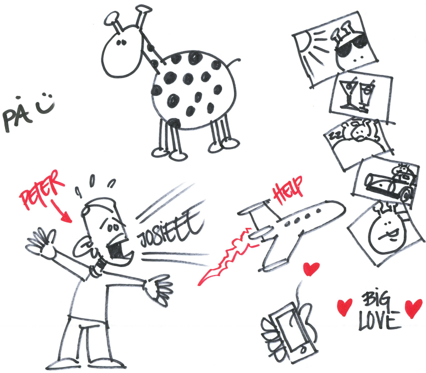
AKTIV:
SPØRG IKKE HVAD KLUBBEN KAN GØRE FOR DIG
MEN OMVENDT

HJÆLP

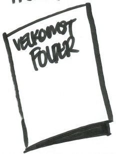
SKAB ET UDVIKLINGSMILJØ

MØD	GIV	RYDER
MED	VIDEN	OP.
SMIL	FRA SIG	& HJÆLPER

VIL SKABE ORDEN & STRUKTUR


PETER
JOSIEEE
HELP
BIG LOVE

- HJÆLPSOMHED -


VELKOMST FOLDER

- ER DER NOGEN DER HAR EN VI KAN "LÅNE?" - MORS! -

FORHINDRINGER?

BUDSKAB: KONKRET, ENKELT, FORSTÅELIGT, TIL AT HANDLE PÅ!

- GOD SERVICE GØR VERDEN TIL ET BEDRE STED AT VÆRE....

MOIN!

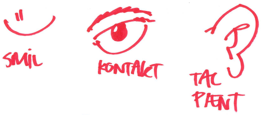
HAVEN ER IKKE KUN FOR SEJLERE · INGEN GRÆSER...

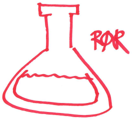
- HVERDAGEN RAMMER
- KEEP IT SIMPEL.
- STOR BRAIN STORM i EFTER ÅRET...

"DET KAN LADE SIG GØRE".

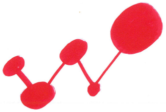
UDDELINGER → SMÅ OPGAVER!

HVAD KAN VI SELV GØRE


SMIL
KONTAKT
TAL PÆNT



RØR! 6 SEK!



SERVICE DESIGN INSTITUTE.