





CX - den känsla som uppstår hos kunden som ett resultat av samtliga beröringspunkter med en organisation över tid



*“Building a good customer experience does not happen by accident. It happens by design”*

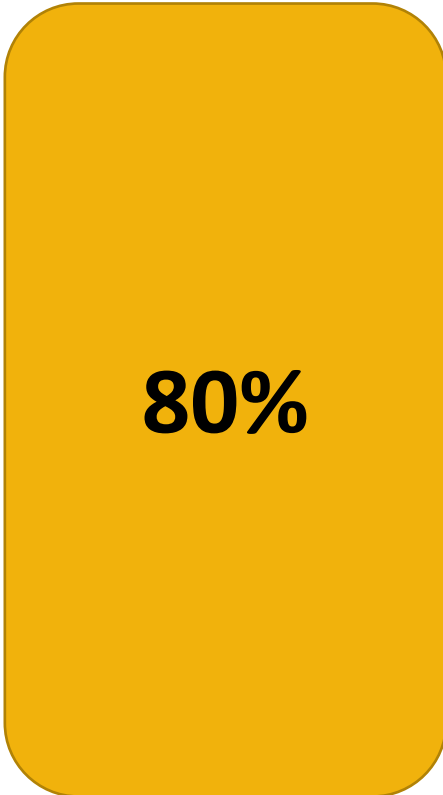
- Clare Muscutt





**CXM - ramverket för att driva ett kontinuerligt, kundcentrerat förändringsarbete med syfte att förbättra kundens upplevelse**

# The Experience Gap







+





**Culture is how  
employees' hearts  
and stomachs  
feel about Monday  
morning on  
Sunday night. - Bill  
Marklein**

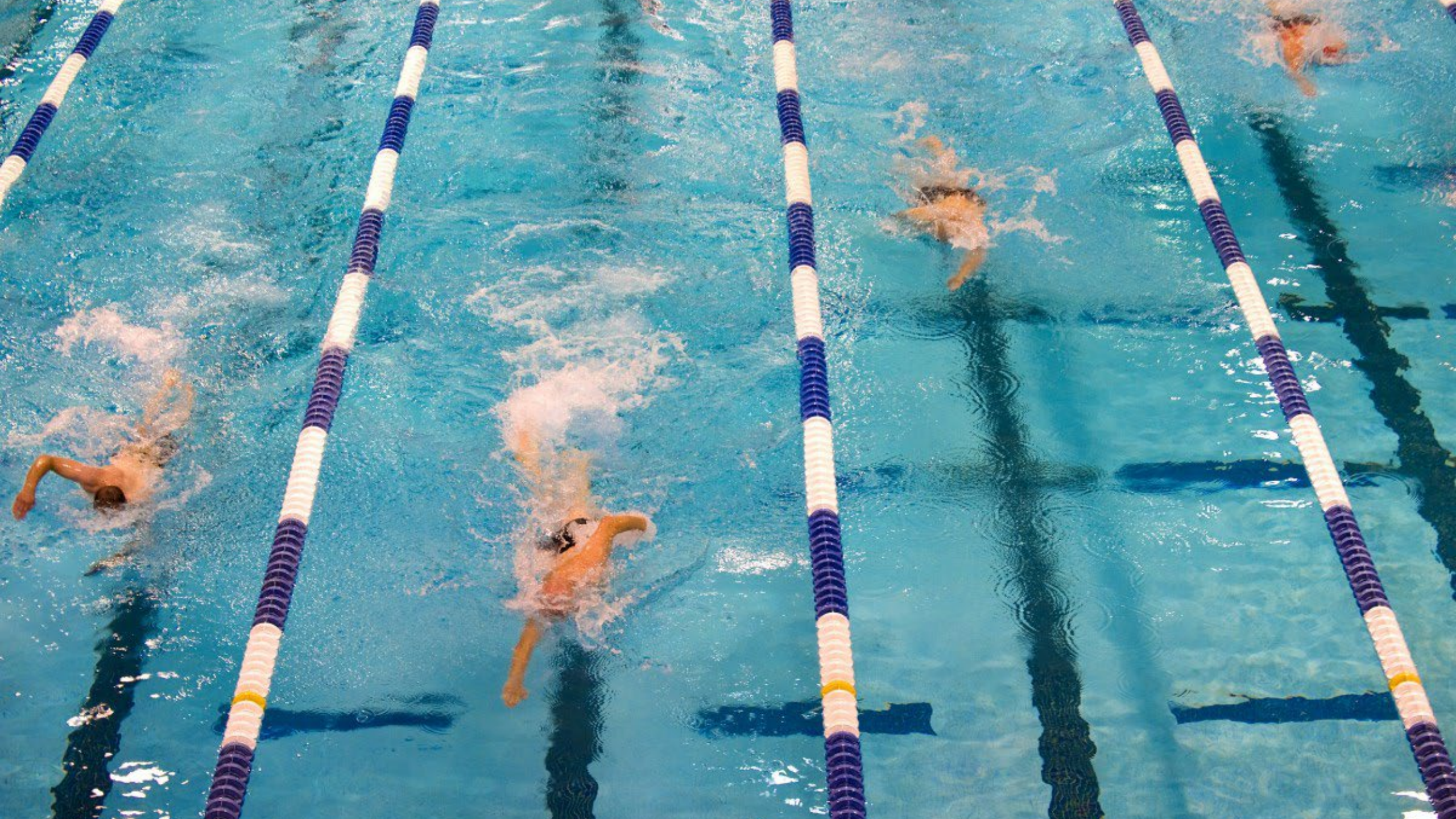






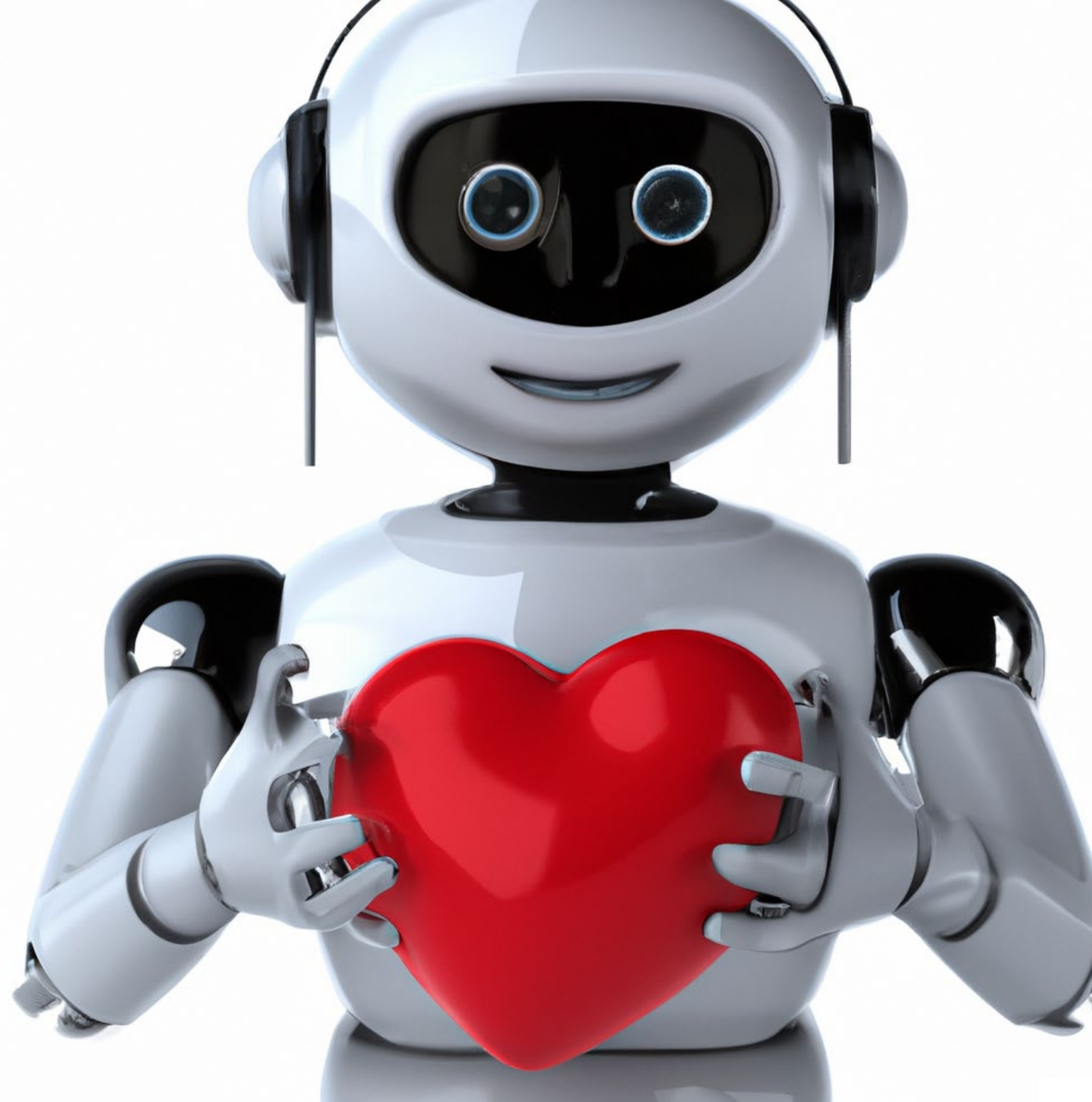
**Nr 1: Organisationer är ofta inte uppbyggda för att leverera goda kundupplevelser**







Nr 2: CX är inte samma sak som kundservice



Nr 3: Många kundundersökningar görs för att uppfylla interna behov snarare än för att utveckla kundupplevelsen



Nr 4: Chefer träffar  
kunder för sällan

