

MARKETINGAGILITET OG KUNDEINDSIGT



Skab vækst og konkurrencedygtighed gennem en kundecentreret markedstilgang, hurtige feedback-loops og datadrevne beslutninger.

CBS EXECUTIVE SOMMERKOLE 2025

CENTRALE TEMAER

- Dataindsamling, -analyse, intern deling og proaktiv anvendelse
- Mindset alignment mellem kunder og virksomhed
- Kundeoplevelser og friktionspunkter
- Interaktion i realtid og de organisatoriske fordringer

CBS Executive forbeholder sig ret til at foretage ændringer



KURSUSTEAM



Torsten Ringberg
Professor, Department
of Marketing, CBS

Torsten Ringberg forsker og underviser på Masters og PhD niveau på CBS indenfor konsument- og managerial-mindset, strategi samt Big og Small Data. Han har udgivet artikler i førende internationale tidsskrifter og skrevet kapitler og bøger. Han har været 20 år på nordamerikanske universiteter og vundet adskillige konsulentpriser på baggrund af sin forskning.



Per Østergaard Jacobsen
Direktør i Efficiens og
Ekstern lektor, Depart-
ment of Marketing, CBS

Per Østergaard Jacobsen har arbejdet med en lang række virksomheder og har skrevet flere bøger om kundedata, CRM og kunderelationer. Har desuden deltaget i flere forskningsprojekter om data og digitalisering samt holdt en lang række internationale conferenceoplæg om strategisk brug af Big Data og digitalisering

Desuden vil der være gæsteindlæg fra erfarne ledere, der giver indblik i deres praksis og erfaringer

MARKETINGAGILITET OG KUNDEINDSIGT

INTRODUKTION

Den accelererende digitale transformation har potentiale for fundamentalt at ændre kundeinteraktioner med de rigtige forretningsmodeller og forretningsstrategier. Hertil kommer, at forbrugerne er blevet mere krævende og deres adfærd mere volatil, uforudsigelig, og kompleks. Kort sagt kræver det en kritisk vurdering af ens strategiske tilgang til markedet såvel som en dyb kundeindsigt hvis man skal udnytte de digitale muligheder optimalt.

Marketing agilitet er evnen til hurtigt at forstå og tilpasse sig markedets behov og tilpasse sine indsatser efter dette. Det kræver evnen til at indsamle og analysere data, dele viden internt og anvende dette proaktivt i markedet. Det kræver indsigt i kundernes mindsets – men også ens eget!

INDHOLD

På kurset arbejder vi med, hvordan du kan forbedre interaktionen med dine kunder gennem en agil markeds-tilgang. Gennem praktiske eksempler og simple modeller vil vi arbejde med, hvordan du kan skabe en kunde-centrisk organisation, der hurtigt reagerer på markedsinput, og hvordan du sikrer, at dit eget ledelsesmæssige mindset er relevant og bidrager optimalt hertil.

Grundlaget er indsigt i kundernes adfærd, og at organisationen er i stand til at reagere og træffe beslutninger på baggrund af strukturerede og ustrukturerede data ift. værdikæde og interaktionspunkter med markedet.

Men udover datagrundlaget kræver en agil markeds-tilgang, at vi aligner vores ledelsesmæssige mindset med markedet og gør op med egne ofte bias-baserede forestillinger. En ting er at være i stand til at bruge AI og Big Data til at optimere interne processer en anden er at bruge disse til at interagere med kunderne på en meningsfuld måde, mens en tredje ting er hvorvidt virksomheden er organiseret til at reagere hurtigt på dynamiske forandringer i markedet? Fx har medarbejderne adgang

til relevante data og indsigter – og har de bemyndigelse til at kunne løse kundernes problemer på stedet?

Vi udfordrer dogmet om, at nye teknologier i sig selv skaber dynamisk forandring. Det sker kun hvis ledernes og medarbejdernes mindsets ikke kommer i vejen, hvilket desværre ofte er tilfældet. Det er ikke uden udfordringer at være leder. Derfor bør man kende sin egen vanetænkning og væksttænkning.

På kurset vil du derfor arbejde med:

- Hvordan dit mindset kan påvirke markedsinteraktionen
- Hvordan du kan trække på teknologier for at etablere hurtige feedback-loops med markedet
- Hvordan du organiserer anvendelsen af kundeindsigter og sikrer, at de rette medarbejdere har den rette information og bemyndigelse
- Hvordan du optimerer kundeoplevelser og reducerer friktionspunkter.

UDBYTTE

Efter at have deltaget på kurset, vil du have opnået:

- Bevidsthed om dit dominerende mindset i forhold til teknologi, data og kunder
- Værktøjer til at optimere anvendelse af data om kunder og marked
- Værktøjer til at arbejde med forandringer i din organisations kundeflade og skabe hurtigere resultater
- Forstå sammenhængen mellem markedsstrategi og ny teknologi – som fx AI
- Værktøjer til at sikre forandring og forankring i organisationen
- Udfordre vanetænkningen med et fokus på væksttænkning.

DELTAGERPROFIL

Kurset henvender sig til ledere indenfor strategi, forretningsudvikling, marketing, salg og service, som sidder med udfordringer i forhold til at skabe vækst og profitabilitet.



PRAKTISK INFORMATION

UNDERVISNINGSFORM

Undervisningen består af en kombination af cases og øvelser. Vi vægter diskussioner og gruppedrøftelser. Du får ligeledes testet dit eget ledelses mindset (læs mere herom nedenfor).

FORBEREDELSE

Sæt et par timer af til forberedelse inden kursus-start. Inden start tilbyder vi at teste dit mindset og du vil modtage kort individuel skriftlig feedback. Du får forud for kurset tilsendt et link til artikler og podcast som du også efter kurset vil kunne orientere dig i. Dele af forberedelsesmaterialet kan være på engelsk.

OM CBS EXECUTIVE SOMMERSKOLE

CBS Executive Sommerskole udbyder hver sommer intensive kursusforløb inden for en række klassiske og nyere fagområder. Kurserne løber over 2-5 dage i træk i august, hvor den forskningsbaserede teori bliver konverteret til praktisk anvendelige værktøjer og metoder.

Der er ingen eksamen, men derimod fokus på aktiv deltagelse, dialog og sparring med de øvrige deltagere samt undervisning, inspiration og perspektivering fra topengagerede undervisere på et højt akademisk niveau.

Deltagerne er erfarne ledere og specialister med en mellem- eller lang videregående uddannelse i bagagen. De kommer fra forskellige fagprofessioner, private såvel som offentlige, og får på kurserne mulighed for at indbringe egne udfordringer og erfaringer i undervisningen.

TID

Den 18. - 19. august 2025

Mandag - tirsdag kl. 09:00 - ca. 16:30

STED

CBS Campus - Frederiksberg

DIPLOM

Alle deltagere modtager et digitalt diplom ved aktiv deltagelse alle dage

PRIS

Kr. 12.500,- ekskl. moms. Inkluderet i prisen er 2 dages undervisning og forplejning samt onlineadgang til artikler og tekster

TILMELDING

Tilmeldingsfristen er den 1. juni 2025

Tilmeld dig på sommerskole.dk

KONTAKTINFORMATION

Nina M. Ingvarstsen, nmi@cbs-executive.dk

Telefon +45 3511 6000

