

WEBBINARIUM

KUNDENS RÖST I LEDNINGEN - FRÅN MÄTNING TILL VERKLIG FÖRÄNDRING

23 oktober 2025
Kostnadsfritt webinarium

09:00 - 09:05 Välkomna

Kalle Anrell, chefredaktör på Kvalitetsmagasinet, inleder webinarret med en interaktiv introduktion.

Talare



KALLE ANRELL
Chefredaktör,
Kvalitetsmagasinet

09:05 - 09:35 Case: Så jobbar LF Stockholm med kundnöjdhet

Eric Axdorph, affärsutvecklare på Länsförsäkringar Stockholm, berättar hur de har byggt en strategi för kundundersökningar som sträcker sig årsvis, med både helhetsmätningar och pulsmätningar. Han delar insikter om utmaningarna, resultaten och hur de lyckats få ledningen att agera på kundernas röst.

Talare



ERIC AXDORPH
Affärsutvecklare,
Länsförsäkringar Stockholm

09:35 - 09:45 Framgångsexempel från andra branscher

Helena Frennmark från Brilliant Future ger sin bild av trender och data från andra organisationer. Hon visar hur AI kan användas för att analysera fritextsvar och omvandla dem till konkreta förbättringsåtgärder.

09:45 - 10:00 Paneldiskussion och frågor från publiken

Moderator Kalle Anrell leder en diskussion med Eric och Helena kring dagens ämne och framtidens arbetssätt. Publiken ges möjlighet att ställa frågor.

Talare



ERIC AXDORPH
Affärsutvecklare,
Länsförsäkringar Stockholm



HELENA FRENMARK
Affärsområdeschef och CX-
expert, Brilliant Future



KALLE ANRELL
Chefredaktör,
Kvalitetsmagasinet
