

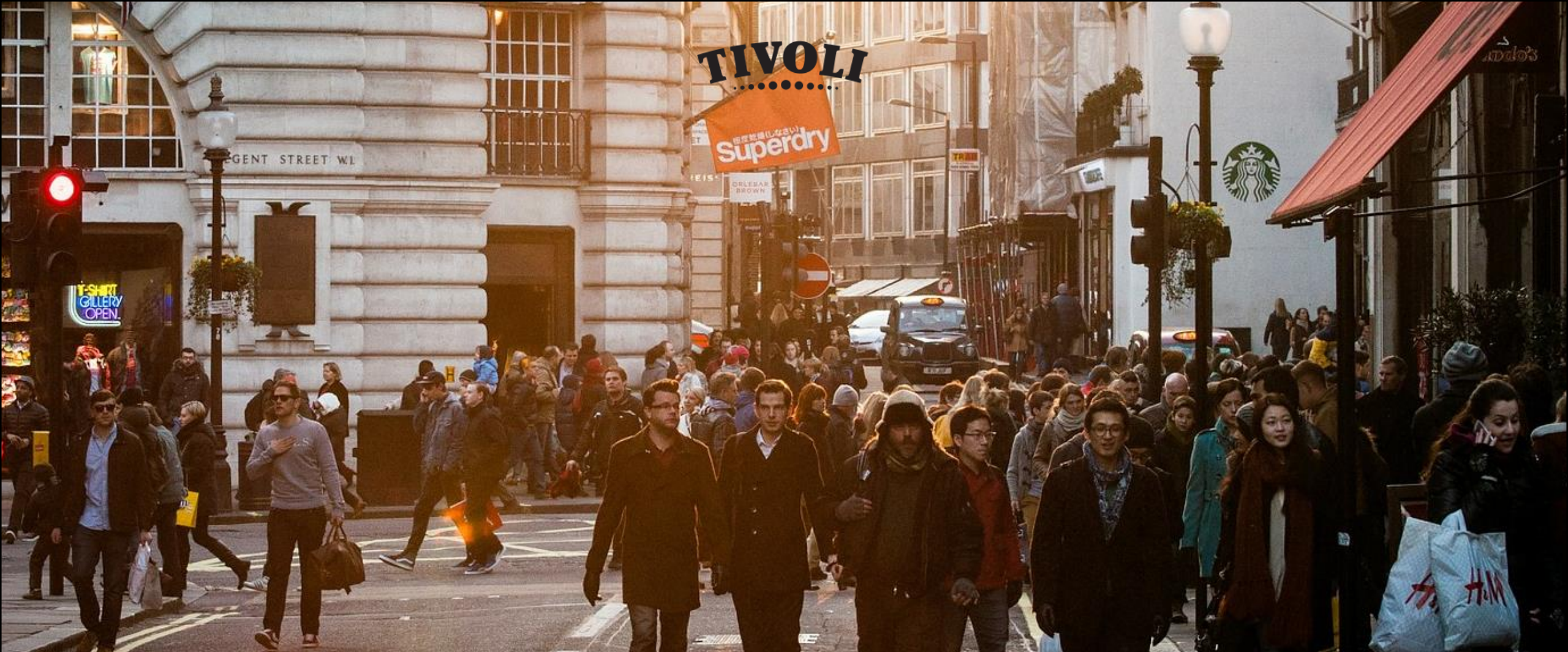


TIVOLI
.....



Tag ansvar for borgeroplevelsen

Ian Wisler-Poulsen, Customer Experience Manager, Tivoli



Det handler om mennesker

TIVOLI
.....

Dét har jeg til jer i dag

- Tivoliakademiet
- CEM
- Ydelse og oplevelse
- Udefra-ind
- Servicekultur
- 3-meter-reglen
- Afvisning



TIVOLI
.....

Akademiet

Opskriften på betagende gæsteoplevelser

Masterclass i Customer Experience Management

”CEM i praksis”



KØBENHAVNS KOMMUNE



Høje-Taastrup
Kommune

F R E D E R I K S B E R G
K O M M U N E



GENTOFTE KOMMUNE



KØGE KOMMUNE



Bureauet Nyborg
turisme, handel og erhverv



UDLÆNDINGESTYRELSEN



TIVOLI
.....

Akademiet

**Hvad er
CEM?**

“Customer experience is the sum of all experiences a customer has with a supplier of goods and/or services, over the duration of their relationship with that supplier”

Meenakshi Sharma and D.S. Chaubey

TIVOLI
.....

Akademiet

Hvorfor CEM?

“The customer experience has emerged as the single most important aspect in achieving success for companies across all industries”

Meenakshi Sharma and D.S. Chaubey

TIVOLI
.....

Akademiet

Service

Ydelse + oplevelse



Ydelse + oplevelse

TIVOLI
.....



Kunden i centrum

Hvad er gæstens logik?



Hvordan arbejder vi med CEM:

Strategisk, systematisk arbejde med indsigt og analyse af gæsternes behov samt udvikling af holistiske (service-) ydelser. Vi er ansvar for gæsternes oplevelse og ønske og behov.

”... men hva’ er det så, jeg skal gøre på mandag?”

3-meter-reglen



VI ER
VÆRTER



VI GØR OS
UMAGE



VI ER
FREMME I
SKOENE



VI ER
DEN BEDSTE
KOLLEGA

TIVOLI



3-meter-reglen



VI ER
VÆRTER



VI GØR OS
UMAGE



VI ER
FREMME I
SKOENE



VI ER
DEN BEDSTE
KOLLEGA





東風面
閑識得
新景一
無邊

18 Experience
before entering the ride
18 Experience is not
included in the ticket
Ride Ticket

Taske eller andre løse effekter
skal IKKE medbringes i forlystelsen.
Disse skal lægges i opbevarings-
rummet på indstignings-
rummet før eller inden ved
indgangen. Opbevaringen sker på
gæstens eget ansvar.

Bags and other loose objects are
prohibited in the ride. These
must be placed in the deposits
at the entrance and picked up
again at the end of the ride.

TIVOLI KONTROLLOREN
KAN IKKE OPBEVARE
EFFEKTER UNDER
KØRETUREN.
OPBEVARING SKER PÅ
GÆSTENS EGET ANSVAR.

THE STAFF CAN NOT
HOLD ITEMS FOR
SAFE-KEEPING
DURING THE RIDE.
NO COMPENSATION
FOR LOST ITEMS



MIN.
132 cm

*Vi skal skabe en kultur,
hvor vi fokuserer på
gode resultater, er stolte
og fejrer vores succes!*

SENESTE NYT

NYHEDER

Vi har netop modtaget denne fine o...
mail, hvor gæsten ikke kun roser de...
meget smukke Halloween Have - m...
medarbejderne de møder undervej...
læsning. Godt gået! Kære Tivoli Vi...
fornøjelsen af at besøge Tivoli i går...
vores 4 bør...

GLADE GÆSTER...

18/10/2017

SOPHIE MATTHEWS



18/10/2017 Sophie Matthews

Glade gæster...

Vi har netop modtaget denne fine og søde mail, hvor gæsten ikke kun roser den meget smukke Halloween Have - men også medarbejderne de møder undervejs. Skøn læsning. Godt gået!

Kære Tivoli

Vi havde fornøjelsen af at besøge Tivoli i går med vores 4 børn.

Det er en stor udskrivning, så det er ikke noget vi gør så ofte.

Vi havde en fantastisk dag.

Haven var smukt pyntet som altid.

Men det jeg især bemærkede var, hvor søde og smilende medarbejdere I har.

Overalt blev vi mødt med høflig og sød betjening. Masser af overskud.

Jeg var meget imponeret - tak for det.

Med venlig hilsen Stina Knobelauch

FØLG SITES PÅ DIN MOBIL



TIVOLI-TALENTER I
BØRNBØRN

2017

DAHL



DIGITALISERING I TIVOLI



FLÆSKESTEGEN



MONSTERS NIGHT OUT I TIVOLI

SÆSONSTART

Top 5 - Mystery

1

2

3

4

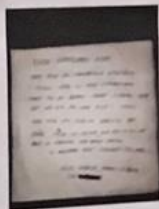
5

Nu åbner Tivolis
kæmpesatsning



Fantastiske Gæsteoplevelser

Det lille skrin, der gør en stor forskel!



Presseklip

TIVOLI
Tivoli-Garden
THE TIVOLI YOUTH GUARD

Tivoli Tavlen



Flemming & Luise



TIVOLI
.....



Tak for jeres opmærksomhed

Ian Wisler-Poulsen, iawp@tivoli.dk



Spørgsmål?