

Masterclass with Gerry McGovern:

# Customer-Centric Websites

Oslo 10. og 11. november 2008

**Hvorfor kompromissløst fokus på kundenes/personalets oppgaver er nøkkelen til å lykkes med nettstedet/intranettet – og hvordan du gjør det.**

Sted: Oslo sentrum, mer informasjon kommer

Pris: 7000,-

Påmeldingsfrist: 1. november

Påmelding: [eirik@netliferesearch.com](mailto:eirik@netliferesearch.com)

## **Dette lærer du**

1. Business case: Hvorfor den oppgavebaserte fremgangsmåten hjelper deg å tjene mer penger, gir høyere verdi og reduserer kostnadene.
2. Hvordan du legger frem denne avgjørende analysen på en måte som vekker gjenklang hos toppledelsen.
3. Hvordan du skaper godt nettinhold ved hjelp av en unik metode utviklet som et resultat av fem års forskning og testing.
4. Strategier for å gjøre nettstedet/intranettet mer brukervennlig.
5. Tre gylne regler for å oppnå en god plassering i søkemotorer.
6. Hvordan du bygger opp en vellykket karriere som ekspert på nettkunder.

## **Hvem bør delta?**

Dette kurset er for deg som trenger litt hjelp til å få plassert kundene/personalet i sentrum av organisasjonens internettstrategi. Det er for deg som trenger flere argumenter for å overbevise andre innenfor organisasjonen om at kundenes behov må vektlegges sterkest. Det er for deg som trenger maksimal avkastning på investeringen i nettstedet og/eller intranettet. Videre er kurset spesielt nyttig for deg som:

1. har ansvar for å administrere et nettsted eller et intranett, det være seg for et offentlig organ, et universitet eller en privat virksomhet
2. jobber aktivt med Internett i forbindelse med ditt arbeid innenfor markedsføring, kommunikasjon eller publikumskontakt
3. er involvert i produksjon, redigering og publisering av innhold på nettet

## Dag én

08.30 Registrering og kaffe

- 09.00 Økt 1: Kunde-/personalfokus – nøkkelen til suksess
- En kortfattet historikk over kundemaktens inntog på Internett.
  - Lær hvorfor nettstedet og intranett i utgangspunktet nesten alltid er organisasjonssentrerte.
  - Nettet er selvbetjent – lær hemmelighetene som hjelper deg å lykkes med selvbetjening.

10.30 Morgenpause

- 10.50 Økt 2: Om å vektlegge kundenes behov sterkest
- Hvordan du bygger opp en vellykket karriere som ekspert på kundenes behov.
  - Om å se nettet gjennom kundenes øyne.
  - Eksempler på organisasjonssentrert og kundesentrert tenkning.

12.30 Lunsj

- 13.30 Økt 3: Oppgavedrevet suksess på nettet
- Hvorfor suksess på Internett handler om å lede kundene gjennom en rekke trinn for å hjelpe dem å fullføre en bestemt oppgave.
  - Hvorfor fullføring av oppgaver egentlig er det eneste suksesskriteriet som teller.
  - Konkrete eksempler på utførelse av oppgaver på en rekke forskjellige nettsteder.

15.15 Ettermiddagspause

- 15.30 Økt 4: Valg av ord som fungerer for kundene – effektiv identifisering av oppgaver
- Hvorfor riktig ordvalg er så viktig for fullføringen av oppgaver.
  - Hvordan du finner ut hvilke ord som er viktigst for kundene/personalet.
  - Hvordan du bruker ord som fungerer for kundene – en gjennomprøvd og effektiv, men likevel enkel, teknikk for å finne ut hvilke ord som er viktigst for kundene dine.

16.30 Avslutning dag én

## Dag to

08.30 Kaffe

- 09.00 Økt 1: Tre hemmeligheter bak en god plassering i søkemotorer
- Hvorfor du er så godt som ikke-eksisterende med mindre du dukker opp på den første siden med søkeresultater.
  - Lær de tre hemmelighetene bak vellykket søkemotoroptimering – pluss mange bonustips for å havne høyere opp blant søkeresultatene.
  - Hvorfor det å få noen til å klikke på et søkeresultat bare er det første skrittet – og hvordan du sørger for at de fullfører oppgaven.

10.30 Kaffepause

- 10.50 Økt 2: Slik produserer du knallgodt innhold
- Hvordan du skriver gode overskrifter og sammendrag – det viktigste innholdet på et hvilket som helst nettsted/intranett.
  - Hvorfor blogging har blitt et så viktig fenomen, og hva det innebærer for din organisasjon.
  - Hvordan du etablerer en publiseringsprosess av høy kvalitet.

12.30 Lunsj

- 13.30 Økt 3: Underbygge business case
- Hvorfor nettets underliggende business case handler om vellykket fullføring av oppgaver.
  - Hvordan du med økonomiske begreper underbygger at nettstedet ditt (et intranett eller et nettsted for et offentlig organ, et universitet eller en privat virksomhet) skaper reelle, målbare verdier.
  - Hvordan du snakker toppledelsens språk.

15.15 Kaffepause

- 15.30 Økt 4: Arbeidsseminar og samtale
- Øvelser som viser hvordan fremgangsmåten med å velge ord som fungerer for kunden, virker i praksis.
  - Generelle spørsmål og samtale.

16.30 Kursavslutning

## **Om Gerry McGovern**

Gerry regnes som verdens fremste spesialist på innhold på nett. Siden 1994 har han bedrevet utstrakt foredrags-, forfatter- og konsulentvirksomhet rundt temaer knyttet til administrasjon av nettstedsinhold.

I 2006 ble han av The Irish Times beskrevet som én av fem visjonære som har hatt en avgjørende innflytelse på utviklingen av Internett. Samme år ble han tildelt æresbevisningen «Educational Contribution» av The Irish Internet Association.

Gerry har holdt foredrag om nettsideinnhold i 35 land. Han er administrerende direktør i Customer Carewords, selskapet han grunnla for å hjelpe nettstedadministratorer med å identifisere og administrere de viktigste oppgavene på nettstedene deres. Kundene hans omfatter blant andre Microsoft, Tetra Pak, HSBC, IKEA, Thrivent, Vanguard, Wells Fargo, US Internal Revenue Service, BBC og University of California.

Gerry har skrevet fire bøker. Den nyeste, «Killer Web Content», ble omtalt som «*uunnværlig lesning*» av Suzanne Sowinska, som er Manager for Content Publishing Excellence i Microsoft Corporation. Bev. Godwin, leder for den amerikanske statlige nettportalen FirstGov.gov, uttalte følgende om boken: «*Genialt! Gerry McGovern har skjønt det! Hvis du skal lese ÉN bok om nettstedadministrasjon, er det denne.*»