

CX Action tjekliste

Følg disse 5 trin for at omsætte indsigter til reel kundeimpact

1. Involver de rette mennesker

- ☐ Book et 3-timers møde med 2-3 kundevennte medarbejdere + 1 beslutningstager
- ☐ Klargør formålet på forhånd: *"Fra indsigter → handlinger"*

2. Afhold en CX Action Workshop

- ☐ Start med formålet: hvorfor de her indsigter betyder noget
- ☐ Del hypoteser tydeligt med alle
- ☐ Prioritér og tildel ejerskab for de 2-3 vigtigste handlinger
- ☐ Dokumentér næste skridt i en enkel handlingsplan

3. Formulér hypoteser

- ☐ Skriv 2-3 "vi tror..."-udsagn baseret på jeres workshopidéer og indsigter
- ☐ Sørg for, at de kan testes (inden for uger - ikke måneder)

4. Vælg handlinger

- ☐ List mulige handlinger for hver hypotese
- ☐ Vælg max 2-3 initiativer at teste nu
- ☐ Skriv succeskriterier: *"Vi ved, det virker, hvis ..."*
- ☐ Aftal evalueringsdato for at beslutte: gentag / skalér / stop

5. Hold momentum

- ☐ Kommunikér fremskridt eller et tidligt resultat inden for 30 dage
- ☐ Del opdateringer synligt (teammøder, intranet, dashboards)
- ☐ Evaluer handlinger på den aftalte dato og justér efter behov

Pro Tip: Hæng tjeklisten op, hvor alle kan se den. Kryds af, når I rykker. Synlig fremgang skaber energi - og troværdighed.