



FRA TILFELDIG FLØRT TIL EVIG TROSKAP

Hvordan bygge lojalitet?

VELKOMMEN TIL FUNDRAISINGKONFERANSEN 2016

Sted: DNB, Bjørvika, Dronning Eufemias gate 30, Oslo
Dato: 08.09.2016
Tid: Kl. 09.00 – 20.00

PROGRAM FUNDRAISINGKONFERANSEN 2016

TID	HOVEDSAL	NÆRINGSLIVSSAL	FORDYPNINGSSAL
09.00 – 09.15	Åpning		
09.15 – 10.15	Families, not orphanages Lucy Buck, Child's I Foundation		
10.15 – 10.45	Pause		
10.45 – 11.45	Romantikk eller brudd? Slik jobber Gjensidige med CRM Elisabeth Kilberg Skallevold, Gjensidige	How to win world class corporate partnerships Ben Swart, NSPCC	Creating a legacy program Eric van Leeuwen, The Netherlands Red Cross
11.45 – 12.45	Lunsj		
12.45 – 14.15	Hvordan skape engasjement, lojalitet og forebygge kritikk gjennom sosiale medier Nina Hareide-Larsen, DNB Hver enkelt stemme teller for Norges beste omdømme Geir Arne Bore, Norges Røde Kors	Fra almisse til win-win: Hvordan ser DNB på spons i 2016? Tina Wesselsen og Ole Martin Sunde-Jordet, DNB Nordic Choice Hotels og UNICEF – suksess gjennom aktualitet og relevans Caroline Kapstad, Unicef og Hedda Skaug, Nordic Choice Hotels	Lojalitet gjennom data Sofie Thiger, Hjært-Lungfonden
14.15 – 14.45	Pause		
14.45 – 15.45	Etikk, troverdighet og tillit Filosof Einar Øverengen Fagdirektør Tonje Hovde Skjelbostad, Forbrukerombudet Innsamlingsleder Leif Wien Jensen, Norges Blindeforbund		
15.45 – 16.00	Pause		
16.00 – 17.00	Hva får folk til å gi? Lindis Hurum, Leger Uten Grenser		
17.00 – 20.00	Festmiddag med prisutdeling		

PROGRAM FUNDRAISINGKONFERANSEN 2016

Kl 09.00 – 09.15 Åpning

Kl 09.15 – 10.15 Families, not orphanages

Lucy Buck, Founder and CEO of Child's I Foundation

After seeing firsthand the damage that can be caused to children in poorly run orphanages, Lucy set up Child's I Foundation to work towards no child growing up in an orphanage, but in a loving family. Lucy will here tell us how, with a big vision and a tiny budget, Child's I Foundation have kept supporters updated from day one by producing videos and blogs so people can see the difference their love, time and money can make to change the fate of thousands of children in orphanages.

Parallellsesjoner kl 10.45 – 14.15

HOVEDSAL

Kl 10.45 – 11.45 Romantikk eller brudd? Slik jobber Gjensidige med CRM

Elisabeth Kilberg Skallevoid, Forretningsutvikler CRM i divisjon Privat i Gjensidige

Med opphav i nesten 200 års historie, preges Gjensidiges kultur av et genuint engasjement for kundene. I CRM-avdelingen jobbes det «døgnet rundt» for å bygge evig kjærlighet sammen med nye og eksisterende kunder. Da ny innsikt gjennom churn-arbeid avslørte at forelskelsens rus gikk litt for fort over for noen, utviklet de et kommunikasjonsprogram for å sikre at kundene føler at kjærligheten blir gjengjeldt, og at de blir godt ivaretatt.

Kl 12.45 – 13.30 Hvordan skape engasjement, lojalitet og forebygge kritikk gjennom sosiale medier

Nina K. Hareide-Larsen, Leder sosiale medier i DNB

Sosiale og egne medier åpner muligheter for å ta strammere grep om din egen historiefortelling og å engasjere flere enn før. Men hvordan omskape engasjement til resultater? Og hvordan påvirker sosiale mediemekanismer tillit og forretningsmodeller?

Kl 13.30 – 14.15 Hver enkelt stemme teller for Norges beste omdømme

Geir Arne Bore, Kommunikasjonssjef Norges Røde Kors

Røde Kors har Norges beste omdømme, og har vært sentrale i omstridte saker som flyktnings situasjonen og integrering. I de engasjerende debattene har enkeltmennesker gjennom nye medier fått samme mulighet til å bli hørt som de største mediekanalene. De utfordrer landets største frivillige organisasjon på flere områder.

Kl 14.45 -15.45 Etikk, troverdighet og tillit

Innleder Filosof Einar Øverenget, Fagdirektør Tonje Hovde Skjelbostad, Forbrukerombudet og Innsamlingsleder Leif Wien Jensen, Norges Blindeforbund.

Innledning: Hvorfor tar vi de valgene og beslutningene vi gjør? Noen ganger skal vi ikke fortsette å gjøre som vi har gjort, og i etikken er det begreper og perspektiver som nettopp kan hjelpe oss til å reflektere over etablert praksis for å opprettholde troverdighet og tillit.

Panelsamtale: Hvordan må organisasjonen kommunisere med giveren slik at man opprettholder troverdighet og tillit?

Kl 16.00 – 17.00 Hva får folk til å gi?

Lindis Hurum, Nødhjelps koordinator i Leger Uten Grenser

Er det dårlig samvittighet og medlidenhet som får folk til å gi? Er det solidaritet og medfølelse? Lindis Hurum forteller om hvordan Leger Uten Grenser bruker personlig historiefortelling i tradisjonelle og nye kanaler for å berøre og engasjere. Lindis tror nøkkelen ligger i å få folk til å kjenne seg igjen i dem vi hjelper - "de andre". Med en blanding av organisasjonens historier, og feltarbeidernes historier gis tilhørerne høy puls og innsikt i det som skjer.

NÆRINGSGLIVSSAL

Kl 10.45 – 11.45 How to win world class corporate partnerships

Ben Swart, Head of New Corporate Partnerships at the NSPCC

In this interactive session Ben will help you find the bits of your charity that are most likely to win you multi-year, multi-million dollar partners. Helping you strategically creating a prospect list, securing meetings, influencing key stakeholders and helping convince your charity of the value of corporate partners. Using techniques that have helped secure many multi-million dollar partnerships, you will come away from this session with a new view on the potential of corporate fundraising.

Kl 12.45 – 13.30 Fra almisse til win-win: Hvordan ser DNB på spons i 2016?

Tina Wesselsen, Leder i Spons & Event og Ole Martin Sunde-Jordet, Konseptutvikler i Spons & Event

Onde tunger vil kanskje påstå at samfunnsstøtte og sponsing av organisasjoner først og fremst har handlet om at bedrifter kjøper seg god samvittighet. Om dette var sant en gang i tiden, er det i hvert fall ikke tilfellet i dagens marked, der bedrifter som DNB stiller bevisste krav til samarbeidspartnerne sine. Ole Martin og Tina tar utgangspunkt i spørsmålet: Hvordan hjelpe, og samtidig bygge merkevaren DNB?

Kl 13.30 – 14.15 Nordic Choice Hotels og UNICEF – suksess gjennom aktualitet og relevans

Hedda Skaug, HR & CR Manager i Nordic Choice Hotels og Caroline L. Kapstad, Partneransvarlig næringsliv i Unicef

Nordic Choice Hotels har vært en aktiv og trofast signaturpartner med UNICEF siden 2008. Gjennom samarbeidet har partene utviklet en god forståelse for hverandres mål og ambisjoner. «Med Energi, Mot og Begeistring skaper vi en bedre verden» er hotellkjedens visjon, og de har de seneste årene støttet UNICEFs bekjempelse av trafficking. I januar lanserte de «Sweet Dreams», et konsept som engasjerer ansatte og gjester og bidrar til en tydelig kommunikasjon av UNICEF-partnerskapet.

FORDYPNINGSSAL

KI 10.45 – 11.45 Creating a legacy program

Eric van Leeuwen, Senior legacy fundraiser, The Netherlands Red Cross

Ever more charities want to start legacy fundraising. Using the successful Dutch legacy program as a showcase, we will discuss and compare different approaches and techniques to make people consider a gift in their will, identify prospects and managing prospects. We also look into the reporting and analysis of the results of legacy fundraising. Finally, we will hear some very unique legacy stories to illustrate the fascinating field of legacy fundraising.

KI 12.45 – 14.15 Lojalitet gjennom data

Sofie Thiger, Lojalitetsansvarig, Hjært-Lungfonden

I denne sesjonen vil vi jobbe med hvilke typer lojalitet som finnes - og hvilke mekanismer de styres av. I seansen får du vite hvordan data brukes for å utvikle lojalitet, og hvordan en idé fra den kommersielle sektoren revolusjonerte innsamlingen hos Hjært-Lungfonden. Sofie forklarer hvorfor demografi ikke lenger holder, og hva stand-up har med innsamling å gjøre. Du får vite hvilke trender du må holde styr på for å lykkes. Alt med konkrete eksempler fra Hjært-Lungfonden, og andre bransjer.

FOREDRAGSHOLDERE FUNDRAISINGKONFERANSEN 2016



Lucy Buck decided, after volunteering in Uganda, seeing what she considers the damaging effects institutions could have on children, to quit her career as a TV producer, instead using her skills to find families for children in orphanages. She has raised over £2 million, directed a team of 60 in Uganda, piloting de-institutionalization programs, developed family care and domestic adoption programs. Lucy was awarded the Vodafone World of Difference award and the Clarins Woman of the Year award.



Elisabeth Kilberg Skallevoid er Forretningsutvikler CRM i divisjon Privat i Gjensidige og har siden midten av 90-tallet jobbet med salg og CRM i digitale kanaler for selskaper som Norsk Rikstoto, NetCom, SAS Institute, IKEA, Canal Digital, Bring, Norges-Gruppen, Aftenposten og Telenor. I Gjensidige har hun ansvar for helhetlig kundekommunikasjon i finansbredden og er spesielt opptatt av optimalisering av kundeferden og effektmåling.



Nina Hareide-Larsen har jobbet med kommunikasjon i DNB i 10 år, og leder arbeidet med sosiale og egne medier. DNB er blant de største på kommersiell tilstedeværelse i sosiale medier i Norge, og engasjerer hundretusener av mennesker gjennom sosiale medier hver eneste uke.



Geir Arne Bore er kommunikasjonssjef i Norges Røde Kors. Tidligere ansvarlig redaktør i Drammens Tidende, nyhetsredaktør i Dagsavisen, leder samfunnsavdelingen i Vårt Land. Også jobbet som digital forretningsutvikler. Styremedlem Norsk redaktørforening og World Editor Forum til 2013.



Einar Øvereng er norsk filosof, forfatter og anerkjent foredragsholder innen emner som etikk, verdier og kommunikasjon. Han har en doktorgrad i filosofi fra Boston College og er Partner ved Humanistisk Akademi, som han forøvrig var med på å danne i 2000. Han er også førsteamanuensis ved Høgskolen i Hedmark.



Tonje Hovde Skjelbostad er Fagdirektør i Forbrukerombudet og har ansvar for bl.a. fjernsalg og innsamling. Hun har mange års erfaring i Forbrukerombudet både som saksbehandler og leder.



Leif Wien Jensen har jobbet profesjonelt med innsamling i 30 år, og ble utnevnt til «Årets Fundraiser» i 2014. Som innsamlingsleder i Norges Blindforbund er han leder for et av de større og mest anerkjente innsamlingsmiljøer i Norge, som har oppnådd resultater som har vakt oppsikt også utenfor Norges grenser. Han er styremedlem i Norges Innsamlingsråd, og har særlig engasjert seg for å etablere en bransjenorm og etiske rammer for innsamling.



Lindis Hurum gikk i 2006 fra sin karriere som produsent og produksjonsleder i TV-bransjen, til å jobbe for Leger Uten Grenser. Hun har vært ute på over 20 oppdrag, til blant annet Haiti, Ebolakrisen i Vest-Afrika og på redningsoppdrag i Middelhavet for flyktninger i havsnød. Med en master i Disaster Management, jobber hun nå som nødhjelpskoordinator i Leger Uten Grensers beredskapsgruppe. Våren 2016 gav hun ut boken "Det finnes ingen de andre - det er bare oss", basert på dagboknotater fra fire akuttoppdrag. Lindis ble kåret til Årets modigste kvinne av Magasinet Tara i 2014, og Årets Ildsjel av magasinet KK i 2015.



Ben Swart is the Head of New Corporate Partnerships at the NSPCC (National Society for the Prevention of Cruelty to Children), winning several million pound partners, including some of the UK's biggest charity partnerships like O2 Telefonica & NSPCC. His career also includes three years as a fundraising training manager overseeing the learning of more than 300 fundraisers. He was recently voted one of the 50 most influential fundraisers in the UK and in the 'top 25 fundraisers aged under 35'.



Tina Wesselsen og Ole Martin Sunde-Jordet har de siste årene jobbet i ulike deler av DNB: drevet bankkontor; jobbet med digitalisering; kommunikasjon; produkt- og tjenesteutvikling; vært ansvarlig for ung-satsingen til banken; og de siste årene vært med å bygge opp Spons&Event til å bli en av de viktigste kanalene til DNB. Tina har tidligere drevet eget selskap og har bakgrunn fra finans og KaosPilotene. Ole Martin har 16 års erfaring fra banken og har bakgrunn fra Norges Varehandelshøgskole.



Caroline L. Kapstad jobber som partneransvarlig i UNICEF Norge. Hun har vært i UNICEF siden 2014 og har siden da vært kontaktperson for samarbeidet med Nordic Choice Hotels. Caroline studerte Management Studies på universitetet i Surrey, og har bakgrunn fra hotellbransjen hvor hun har hatt ulike stillinger innen salg, markedsføring og ledelse. Hun kom til UNICEF Norge etter to spennende år i Brasil. Caroline er en engasjert person med et hjerte som banker for barna som trenger det aller mest.



Hedda Skaug har jobbet i Nordic Choice siden 2004, og er nå HR & CR Manager. Hun har ansvar for UNICEF-samarbeidet, og det lokale CSR-arbeidet på hotellene. Hun brenner for å skape resultater gjennom engasjement og involvering blant ansatte, gjester og partnere. Hun har en bachelor innen markedskommunikasjon fra NMH, og kommuniserer UNICEF-samarbeidet på en relevant og engasjerende måte. Hun har utviklet konsepter som Ensomt juletre søker gaver, 50 for life, #PulsforUNICEF, og Sweet Dreams.



Eric van Leeuwen is the senior legacy fundraiser and relationship manager at the Netherlands Red Cross since 2009. Having started almost from scratch, he has created a complete legacy fundraising program for the Netherlands Red Cross. Eric combines strategic creative insights with a real interest in elderly people and their circumstances. Eric was also chairman of the Dutch national legacy campaign.



Sofie Thiger har siden 2007 jobbet i Hjært-Lungfonden. Hun startet med fundraising og markedsføring, men har nå spesialisert seg på giverlojalitet. Sofie bygger broer mellom IT og marked, statistikk og mennesker, strategi og aktiviteter. Hun brenner for kommunikasjon som berører og gir resultater. Hennes ambisjon er å sette giveren i sentrum for alt. Hun ser etter hindre i prosessene som hun kan eliminere, etter mønster i givernes opptreden - og etterstreber å overgå deres forventninger.



Tonje Hovde Skjelbostad er Fagdirektør i Forbrukerombudet og har ansvar for bl.a. fjernsalg og innsamling. Hun har mange års erfaring i Forbrukerombudet både som saksbehandler og leder.

Fundraisingkonferansen blir sponset av:

