



Serviceleder- uddannelsen

- Lederuddannelse for mellemledere

TEKNIQ
INSTALLATØRERNES ORGANISATION

Serviceleder-uddannelsen

Kundeværdi bør stå højt på dagsordenen i installationsvirksomhederne, og god service er et afgørende element. Hvis ikke virksomhedens servicemontører hver dag evner at indfri kundernes forventninger og som en del af dette lever op til deres krav om, hvordan vi løser vore installationsopgaver, og hvordan vi vejleder kunderne, er håbet om trofaste kunder uden for rækkevidde.

Virksomhedernes evne til, med præcision og effektivitet, at skabe denne gode kundeoplevelse gennem det løbende servicearbejde, kan derfor kun anses som et afgørende konkurrenceparameter, hvor servicelederrollen er et centralt omdrejningspunkt for at lykkes.

Hvem bør deltage?

Serviceledere, overmontører for servicesvende, arbejdsledere og personaleledere med mere end 1 års ledelsesansvar.

Uddannelsens indhold

Dette er en målrettet uddannelse, der kommer hele vejen rundt. Servicelederuddannelsen tager afsæt i servicelederens udfordringer med et udviklingsforløb, der ikke kun udvikler lederevner, men også klæder lederen på ift. de centrale faglige ledelsesopgaver. Deltagerne skal forvente hjemmearbejde mellem modulerne, og der arbejdes med personlige projekter, som kan anvendes direkte i det daglige arbejde.

- » Modul 1: Kunden i centrum
- » Modul 2: Fokus på ledelse
- » Modul 3: Planlægning og kommunikation
- » Modul 4: Forandring, team og jura
- » Modul 5: Kontrakter og ledelse i praksis

Form

På de 5 moduler á 2 dage kombineres undervisning, træning og erfaringsudveksling med fokus på aktiv involvering og praktisk læring. Indholdet er tilrettelagt med vægt på variation i arbejdsformen og med afsæt i deltagerens egen dagligdag og behov. Formen er inspirerende og udfordrende med konkrete oplæg på ledelsesmetoder og -redskaber i en nærværende dialog, hvor udbyttet er i centrum.

Deltagerens udbytte

- » styrket bevidsthed om egne lederevner - personlighed og lederstil
- » styrket inden for værdibaseret målorienteret lederskab
- » styrket inden for udvikling og drift af god kundeorienteret service
- » styrket inden for planlægning, styring og kontrol af tid og opgaver
- » styrket i formidling - herunder møde- og distanceledelse
- » styrket inden for arbejdsmarkedslovgivning

Uddannelsen består af i alt 10 dages undervisning fordelt på 5 moduler á 2 dages internat.

Alle moduler afvikles fra første dag kl. 9.30 til anden dag kl. 16.00.

Kontakt os

Vi opfordrer dig til at kontakte os og få en dialog om, hvorledes uddannelsen imødekommer dine behov. Vi står altid til rådighed for personlig rådgivning for at sikre, at du og din virksomhed får det bedst mulige udbytte.

Ring eller skriv til udviklingschef Henrik Carøe Gjellebøl på 43 43 6000 / hcg@teknik.dk.

Pris

MEDLEMSPRIS KR. 36.800,-

Pris for andre (+ 10%): Kr. 40.480,-

I prisen er almindelig forplejning, drikkevarer og overnatning inkluderet.

Det er muligt at betale i rater mod et gebyr på kr. 250,- pr. rate. Kontakt Udviklingsafdelingen for nærmere information.

Få rabat ved tidlig tilmelding

Tilmelder du dig senest 6 uger før uddannelsen afholdes, giver vi 5% i rabat.

Modul 1: **Fokus på ledelse**

- » MBTI persontypeafklaring
- » Lederadfærd, typer og personligheder
- » Problemløsning
- » Individuelle træningsmål

Tid og sted:

29. - 30. januar 2015
i Huset, Middelfart

Modul 2: **Kunden i centrum**

- » Hvad skaber værdi i kundesamarbejdet
- » Den behovsorienterede kundesamtale
- » Synliggørelse af kundeværdi
- » Ledelse af den gode kundeoplevelse

Tid og sted:

4.-5 marts 2015
på Comwell Køge Strand

Modul 3: **Planlægning og kommunikation**

- » LEAN principperne
- » Bemandingsplanlægning
- » Lederens rolle i de forskellige processer
- » Coaching

Tid og sted:

14.-15. april 2015
på Koldkærgård Konference

Modul 4: Forandring, team og jura

- » Det arbejdsretlige system
- » Overenskomster og ansættelseslove
- » Feedback
- » Lederen og forandringsprocesser
- » Distanceledelse

Tid og sted:

18.-19. maj 2015
på Comwell Roskilde

Modul 5: Kontrakter og ledelse i praksis

- » Aftalevilkår
- » Salgs- og leveringsvilkår
- » Mødeledelse
- » Krisereaktioner og lederadfærd
- » Vanskelige samtaler

Tid og sted:

15.-16. juni 2015
på Comwell Middelfart

Deltagernes egen vurdering

Sidste hold gav uddannelsen meget flotte evalueringer på samlet 4,7 ud af 5 mulige.

” En anden måde at tænke ledelse på

Rune Wagnersén, A.B. Electric A/S:

- Servicelederuddannelsen har givet mig nogle værktøjer til at gøre tingene anderledes og tænke mere ud af boksen. Og det er vigtigt, for man kan hurtigt blive vanemenneske!
- Noget af det rigtig gode var, at alle deltagere startede med at få udarbejdet en MBTI personlighedsprofil - Myers-Briggs Type Indicator - og at den blev brugt aktivt gennem alle 5 moduler på uddannelsen.
- Din personlighed involveres i stoffet, så du kan se, hvordan du agerer i forhold til andre mennesker, og hvordan de reagerer på dig og på de ting, du gør.
- Så jeg er blevet klar over, hvad der er mine stærke og svage sider. Og det er den del af uddannelsen, jeg har kunnet bruge allermost i mit daglige arbejde. Den har givet mig en anden måde at tænke ledelse på.
- Nu er jeg bedre til at formidle de ting, jeg vil opnå som leder, og gøre det rigtige i situationen. Der er stor forskel på, om du møder en person, der er meget åben og udadvendt - eller den lidt nørrede teknikertype, der kan virke mere lukket.
- Jeg har også fået gode værktøjer til at forberede mig mentalt på de vanskelige samtaler, der også hører med til lederjobbet, f.eks. i forbindelse med afskedigelse og sygdom. Dem kan jeg bedre håndtere nu.

” Ikke falde tilbage i de gamle vaner, når der bli'r travlt

Jens Harvig, Hoffmann A/S:

- Jeg oplevede Servicelederuddannelsen som professionel med rigtig mange ting, der passer ind i min hverdag.
- For eksempel havde vi en psykolog i modulet om vores personlighed som ledere - og i det næste mødte vi en jurist, der vidste alt om lovgivning. Det er emner, jeg ellers aldrig kommer i dybden med, men det fik vi mulighed for her. Og de var virkelig kompetente. Lige meget, hvad vi spurgte om, så kom svaret.
- I min hverdag har jeg mange typer af folk med vidt forskellige personligheder. Det har jeg lært at håndtere bedre, og jeg bruger aktivt flere af de principper og værktøjer, vi fik på uddannelsen. Det gælder bl.a. i min planlægning for at blive mere effektiv.
- Det gode er, at det ikke behøver at være raketvidenskab, men det er en fordel at få sat ekstra struktur på tingene. Så jeg afprøver de nye ting, jeg har lært, så ofte som muligt. Her er det vigtigt ikke at falde tilbage i det gamle, når der bli'r travlt. Så jeg lægger vægt på at tage mig mere tid og bruge de rigtige værktøjer.
- Det var også interessant at møde de øvrige deltagere og finde ind i et fællesskab med dem. Vi kom fra firmaer af vidt forskellig størrelse, men vi fungerede supergodt sammen - og delte alle mulige erfaringer uanset, om vi arbejdede med EL eller VVS. Problemstillingerne er ofte de samme, så vi havde mange gode samtaler og har aftalt at holde kontakten i fremtiden.

”Vigtigt at træde mere i karakter i min lederrolle

Toré Lundkvist, Olesen & Jensen A/S:

- På Servicelederuddannelsen var jeg atypisk i forhold til de fleste andre deltagere. For i hverdagen er jeg både leder og samtidig meget ude i marken og arbejde sammen med mine folk. Det vil sige, at jeg også "skruer", mens stort set alle de andre havde deres fokus på at lede.

- Jeg vil bruge min nye viden fra uddannelsen til at træde mere i karakter i min lederrolle, da det ikke er idéelt for en leder også at være medarbejder og arbejdskammerat. Det er vigtigt, at jeg prioriterer lederopgaven højere, og det kan være en udfordring, når jeg arbejder med dem til daglig.

- På dét punkt har jeg fået nogle gode værktøjer, så jeg bedre kan skille tingene ad: At vi til en vis grad er medarbejdere og kammerater i hverdagen, men at de kender nødvendigheden i, at vi skal tage de mere alvorlige samtaler. Og jeg har fået en god viden om, hvordan jeg bedre planlægger bl.a. MUS-samtaler og de øvrige situationer, hvor man mødes face-to-face under fire øjne.

- Generelt var det en uddannelse med virkelig kompetente kursusledere, der vidste, hvad de havde med at gøre - og det var utrolig positivt. Deres input har bl.a. hjulpet mig til at prioritere skarpere, så dagen ikke bliver for stresset, men har nogle "huller", noget fri tid.

- Jeg er blevet mere konsekvent i min planlægning, så jeg f.eks. ikke adviseres med det samme, der lander en mail i indbakken.

- Jeg har også haft udbytte af Den gode Kundeoplevelse, og hvordan man sælger mere ved at blive bedre til at lytte seriøst til kunden og spørge ind. Vi skal ikke bare komme og levere en færdig løsning på 5 minutter!

MEDLEMSPRIS: Kr. 32.900,-

Pris for andre (+ 10 %): Kr. 36.190,-

I prisen er almindelig forplejning, drikkevarer og overnatning inkluderet.

Det er muligt at betale i rater mod et gebyr på kr. 250,- pr. rate. Kontakt udviklingsafdelingen for nærmere information. Du kan læse mere om uddannelsen på www.tekniq.dk/kursustilbud under lederuddannelser.

Personlig coaching grundpakke på 3 timer: kr. 2900,-
Yderligere coachingmøder efter behov. Pr. time kr. 1050,-

FÅ RABAT VED TIDLIG TILMELDING

Tilmelder du dig senest 6 uger før uddannelsen starter, giver vi 5 % i rabat.

Kontakt os

Vi opfordrer dig til at kontakte os og få en dialog om, hvorledes uddannelsen imødekommer dine behov. Vi står altid til rådighed for personlig rådgivning for at sikre, at du og din virksomhed får det bedst mulige udbytte.



Ring eller skriv til udviklingschef Bo Neville på 4343 6000 / bne@tekniq.dk.

Læs de komplette beretninger fra tidligere deltagere på www.tekniq.dk/serviceleder

TEKNIQ

Installatørernes Organisation

Paul Bergsøes Vej 6

2600 Glostrup

Telefon: 4343 6000

Fax: 4343 2103

www.tekniq.dk

tekniq@tekniq.dk