

Servicekonference om ledelse og udvikling af service

Ledelse som værktøj



Ledelse som værktøj

- ✘ Udvikling af Serviceorganisationen
- ✘ Medarbejdernes trivsel øger virksomhedens indtjening



Der er vist næppe tvivl om, at konkurrencen er øget og der er længere mellem ordrene. Når teknikere er hos kunden er han verdens bedste sælger – men kan også være det modsatte!

Har du en plan for hvordan service skal markedsføres og sælges?

Har du klædt dine teknikere på til succes?

På konferencen vil der cases og indlæg ved:

- ✘ Lau Akstrup Jensen CNC.DK A/S
- ✘ Anders Bach WILLCAN A/S
- ✘ Peter Holmen Møller Partner i HolmenMøller & Engstrup ApS

08.00-08.30 **Registrering, kaffe og rundstykker**

08.30-08.45 **Oplæg til konferencen v/Svend Lassen**

08.45-09.45 **Case story – CNC.DK satser på teknikerne som sælgere!**

Få indsigt i hvordan CNC.DK sammen med WILLCAN har arbejde målrettet med at klæde serviceteknikerne på til at blive succesfuld bedre sælgere.

- * Baggrund og mål for projektet v/ Lau Akstrup Jensen CNC.DK
- * Træning for CNC.DKs teknikere v/ Anders Bach WILLCAN
- * Forventninger og mål v/ Lau Akstrup Jensen CNC.DK
- * Panel debat og spørgsmål til Lau Akstrup Jensen og Anders Bach
- * Erfaringer og løsninger set fra WILLCAN v/ Anders Bach WILLCAN

09.45-10.15 **Pause og erfaringsudveksling**

10.15 12.00 **Workshop – Salg af service**

Med udgangspunkt i casen fra CNC.DK får du mulighed for at drøfte:

- * Hvem arbejder med salgsstrategi og hvordan sælges den ind i virksomheden?
- * Hvad er salgspotentialet for service i din virksomhed?
- * Hvem markedsfører og sælger service i din virksomhed?

Under workshoppen vil Anders Bach og Lau stå til rådighed med deres erfaringer.

12.00-13.00 **Frokost**

13.00-15.30 **Situationsbestemt Ledelse (SBL).**

En moderne leder skal kunne navigere sikkert i det oprørt hav erhvervslivet i dag kan sammenlignes med. For at kunne dette, bør og skal den *ledelsesmæssige værktøjskasse* være veludrustet, og lederen skal være parat og kompetent til at benytte indholdet i kassen.

Mange ledere ved i dag, at Situationsbestemt Ledelse er et jordnært, anvendeligt og konkret ledelsesværktøj, som bidrager effektivt til større overblik og klarhed over lederens indsatsområder. Det øger i bund og grund medarbejdernes trivsel og virksomhedens indtjening.

Indhold i hovedtræk:

- Medarbejdernes kompetenceniveauer
- Lederens valg af matchende ledelsesstil
- Den daglige dialog med medarbejderen, "her og nu" - samtalen
- Autokratisk vs. Demokratisk ledelsesform
- Overledelse vs. Underledelse

Styrings spørgsmål:

- Hvordan får jeg mine teknikere til at øge deres performance?
- Hvad gør jeg som leder for at udvikle mine folk?
- Hvordan motiverer jeg en dygtig men demotiveret tekniker?
- Hvordan får jeg mine folk til at forstå vigtigheden af øget salg af service?

Peter Holmen Møller, partner ved Holmen Møller & Engstrup ApS præsenterer værktøjet og grund-elementerne i SBL.



Form:

Indlægget om SBL vil være en blanding af præsentation og workshop, og tilhørerne kan forvente at blive inddraget i diskussionen om god ledelse og dårlig ledelse, samt tage del i enkelte øvelser der illustrerer indholdets værdi.

15.30-15.45 Afrunding og konklusion

Praktiske oplysninger

**Tid:**

Tirsdag, den 20. april 2010 kl. 08.30.
Morgenkaffe og rundstykker serveres fra kl. 08.00.

Sted:

Helnan Aarslev Hotel
Silkeborgvej 900
8220 Brabrand
Tlf.: +45 86 26 05 77

Hjemmeside: [Årslev Kro](#)

Tilmelding:

For at sikre optimal tilrettelæggelse af konferencedagen bedes du tilmelde dig senest den 12. april 2010 pr. e-mail til svendlassen@mcon.dk.

Har du spørgsmål til konferencen, er du velkommen til at kontakte undertegnede.

Med venlig hilsen
Svend Lassen
Facilitator for Network4Service

Telefon 29644504
Mail svendlassen@MCON.dk
Hjemmeside www.MCON.dk