

FOKUSERET SERVICEUDVIKLING

Service bliver mere og mere en vigtig medspiller i danske og internationale organisationer og for virksomhedernes succes. Service er ikke bare at afklare kundernes problem i telefonen, at oprette og kontrollere ordrer eller at sende en tekniker ud for at afløse et problem.

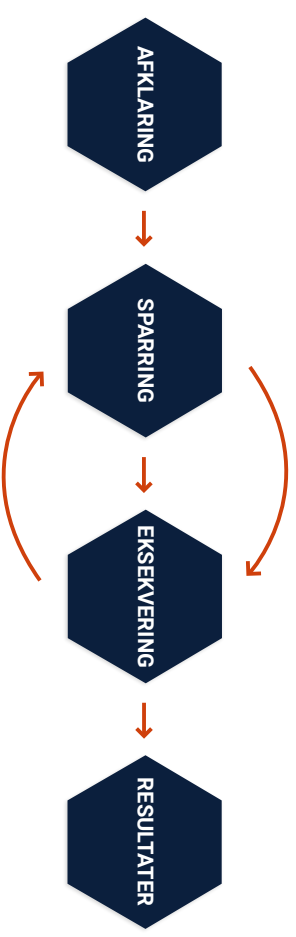
At arbejde med fokuseret serviceudvikling, handler for os om at skabe den mest optimale strategi, de bedste betingelser for kunder og medarbejdere samt i fællesskab at finde de bedste løsninger - som gør serviceafdelingen til virksomhedens kommercielle spydspids.

Som servicechef er du den mest centrale medspiller i dette.

Hvordan gør vi?

Servicechefetsparring er 1:1 sparring med fokus på at udvikle dig, din serviceafdeling eller begge dele. Der findes ikke nogen endegyldig løsning på resultatet, men jeg lover dig resultater.

Sammen arbejder vi ud fra vores simple model, som du kan se til højre.



Afklaring

Hvor vi finder ud af, hvad vi skal samarbejde omkring. Hvad er det for nogle konkrete drømme og idéer, du og din organisation har, og hvilke udfordringer er det, som I evt. har identificeret?

Sparring

Er der, hvor vi mødes og drøfter helt konkrete opgaver og udfordringer. Vi tager altid fat i dine konkrete hverdagsopgaver men retter også blikket på de mere langsigtede strategier.

Eksekvering

Er dit ansvar som servicechef. Vi kommer løbende frem til løsninger, som der skal eksekveres på. Dette afhænger dog helt af timing og tempo, men du vil opleve hurtigt at få konkrete nye muligheder, der skal føres ud i livet.

Resultater

Vil du se løbende. Da vi ikke har en statisk proces men løbende arbejder med dine konkrete opgaver, vil både du og din organisation opleve konkrete resultater på det, vi har drøftet.

Sparring
Sparring

**Sparring og
nyt emne**

Sparring
Sparring

Sparring
**Sparring og
nyt emne**

Sparring

Sparring
Sparring

**Afklaring og
aftale**

Format

Vi mødes fysisk og online efter aftale, og det er dit behov og den aktuelle opgave, som er styrende. Typisk er et forløb en vekselvirkning mellem forskellige mødeformater, og varigheden ligger mellem 1,5 time og en hel dag. Efter hvert møde modtager du et fyldigt referat, hvor du ligeledes kan se præcis, hvilke opgaver vi har aftalt, der skal eksekveres på.

Frekvens

Efter afklaring af opgaven aftales de første møder. I starten vil mødefrekvensen være hyppigst, men det afgørende er, at der er tid til at mødes, eksekvere på aftalte opgaver, og at du stadig har tid til dine ledelsesopgaver.

Emner

Det kan være meget forskelligt, hvad vi skal mødes om, men det centrale er, at det er din agenda, som er styrende. Vi tager fat i faktiske opgaver og udfordringer, som du står med. Jo mere vi lærer hinanden at kende, jo flere emner kommer vi omkring. Her kan du se eksempler på emner:

- Hvordan skal vi organisere os?
- Udfordringer på tværs af organisationen.
- Personale og kompetencer.
- Servicekommunikation - internt og eksternt.
- Serviceaftaler.
- KPI'er og SLA.
- Gennemsyn og optimering af processer og arbejdsgange.
- Specifik træning af medarbejdere.

- Service som en selvstændig afdeling.
- Serviceafdelingen som sælger.
- CRM system - hvad vil hjælpe?
- Performance og adfærd i afdelingen.
- Interne møder og afdelingens bidrag.
- Stamdata, priser og ydelser.
- Konceptualisering af ydelser.
- Samarbejdet med salg og andre.
- Kommersiell serviceafdeling.
- Strategisk udvikling.



Fleksibel serviceudvikling til en **god pris**

PRIS

Fokuseret serviceudvikling er fleksibelt, og prisen afhænger af det forløb, du har brug for.

Ved afklaring aftaler vi sammen en ramme, der passer til forløbet.

Vil du vide mere så kontakt Dan Brandt på nummer **+45 71 95 68 58** eller send en mail til dan@groupdiversitylab.com.