

## Kundeservice-Netværk

### Hvorfor skræddersyet Kundeservice-Netværksgruppe for kundeservice-chefer og -direktører

Har du deltaget i et eller flere kundeservice-netværk tidligere, og tænker du:

- At der er for mange medlemmer i forhold til at opbygge tillid & fortrolighed
- At medlemmernes kompetencer ikke matcher
- At agendaerne stort set er ens hos alle netværksudbydere
- At du har ingen eller mindre indflydelse på rammer & indhold
- At du ikke kan deltage på alle de mødedatoer der udstikkes
- At ikke alle seminarier / foredrag er lige relevante
- At pris & værdi derfor ikke hænger sammen

Eller har du aldrig før været i netværk og kunne du tænke dig nogle meningsfulde relationer som du kan sparre og udvikle dig med, både fagligt og personligt, så læs mere her.....

Hos Change-Ahead er meningsfulde relationer og tillid nøgleord for vores netværk. Derfor gør vi alt hvad vi kan, for at sikre det rigtige match for både det enkelte medlem og for gruppen så det giver mening for alle. Ikke altid men ofte bliver man medlem på anbefaling af andre.

Det er vores klare holdning at kvantitet ikke er lig med kvalitet. Det er nemlig psykologisk umuligt at skabe den nødvendige tillid til alle medlemmer hvis netværksgruppen bliver for stor. Tilliden er helt afgørende for at vi kan arbejde fortroligt og udvikle os i trygge rammer. Der skal også være tid til alle og tid til at gå i dybden.

Møderne ledes af en erfaren facilitator, og tidligere Kundeservicechef med det man kunne kalde "personlig professionalisme". Det vil sige at ud over den almindelige professionalisme man kan forvente i sådan en rolle, så vil du også opleve en facilitator der er personlig, nærværende og åben, fordi vi tror på at det blandt andet er sådan tilliden starter i en netværksgruppe.

Derud over vil du i Change-Ahead's netværk opleve:

- At der ikke er mere 10-14 medlemmer
- At agendaerne varierer efter behov og gruppens livscyklus
- At vi sammen beslutter rammer & indhold
- At vi sammen beslutter alle mødedatoer, så du kan deltage på dem alle
- At alle seminarier/foredrag/workshops er relevante
- At pris & værdi derfor hænger sammen

Mottoet for vores nærværksgruppe er:

*"Hvis alle kommer for at få noget - får ingen noget.*

*Hvis alle kommer for at gi' noget - får alle noget"*

## Hvem er netværket for

Change-Ahead's skræddersyede netværk for kundeservice-chefer og -direktører er til dig, som er ansvarlig for en innovativ strategi og de ledere der hjælper dig med at implementere, vedligeholde og videreudvikle den. Derfor er netværket meget kundeservice fagligt fokuseret på strategisk og taktisk niveau. Samtidig betragtes ledelse også som et fag og det vil sige at oprigtig interesse for mennesker og god ledelse er en selvfølgelighed og det er temaer, der arbejdes med fortsat at udvikle.

## Hvad består netværkspakken af

For at sikre størst mulig indflydelse, kan gruppen vælge mellem disse pakker. Valget besluttes på det første møde.

Vælg	Antal medlemmer	Møder (Internat*)	Personlig coaching	Foredrag/ Workshops	Netværksmiddag	"In-between-medlemskab"	Pris pr. år Startgebyr
1	10-14	5 á 4 timer	Efter behov	3 á 3 timer	Ja	1 år gratis	14.000 kr. 1.500 kr.
2	10-14	5 á 4,5 timer	Efter behov	2 á 3 timer	Ja	1 år gratis	14.000 kr. 1.500 kr.
3	10-14	5 á 4,5 timer*	Efter behov	2 á 3 timer*	Ja	1 år gratis	15.000 kr. 1.500 kr.

\*Heraf et internatmøde kl. 12:00 -12:00 inkl. 1 workshop og netværksmiddag.

Medlemmerne er værter for alle møder inkl. forplejning

## Eksempler på temaer kunne være:

- Talentudvikling
- Ledelse af flere generationer
- P-Gap: Nyt værktøj til at arbejde med empati – Integreret i NPS - Anders Rønnebech Jensens bog: Herregud! Det er jo bare kundeservice
- Bæredygtig ledelse – Model fra Lederne
- Krænkende adfærd er andet end sexchikane
- Strategi, vision & mission for kundeservice
- Personligt lederskab
- Digitalisering med menneskelighed
- Kontaktcenter Systemer
- Artificial Intelligence (AI)
- Chatbot - Robotics ifm. kundeservice
- Customer Experience Management (CEM)
- Konfliktåndtering på sociale medier
- Ledelse opad i organisationen
- Bløde KPI'er der understøtter gode kundeoplevelser
- Kostcenter eller salgskanal?
- NPS-målinger
- Høj personaleomsætningshastighed
- Sygdom, stress og manglende trivsel