

Kundeservice-Netværk

Hvorfor skræddersyet Kundeservice-Netværksgruppe for ledere og teamledere

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 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-ledere er til dig, som er ansvarlig for en mindre afdeling og selv har "hands on" ind i mellem, og for dig som er teamleder. Både kundeservice faget og god ledelse baseret på oprigtig interesse mennesker, er de kompetencer som du ønsker fortsat at udvikle.

Derfor har netværksgruppen to fokusområder:

- 1) Kundeservice fagligt på taktisk og operationelt niveau
- 2) Ledelse som et fag

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	Personlig coaching	Foredrag/ Workshops	Netværks-middag	"In-between-medlemskab"	Pris pr. år Startgebyr
1	10-14	5 á 4 timer	2 timer	1 á 3 timer	Ja	1 år gratis	12.000 kr. 1.000 kr.
2	10-14	5 á 4,5 timer	2 timer	Nej	Ja	1 år gratis	12.000 kr. 1.000 kr.

Medlemmerne er værter for alle møder inkl. forplejning.

Eksempler på temaer kunne være:

- Personligt lederskab
- Ledelse opad i organisationen
- 1:1 samtaler
- Samtale evalueringer
- KPI'er
- NPS-målinger
- Høj personaleomsætningshastighed
- Sygdom, stress og manglende trivsel
- Digitalisering
- Kontaktcenter Systemer
- Artificial Intelligence (AI)
- Chatbot - Robotics ifm. kundeservice
- Ledelse af flere generationer
- Customer Experience Management (CEM)
- Kostcenter eller salgskanal?
- Konflikt håndtering på sociale medier
- Processer & workflow
- Optimering & effektivisering
- Personlig udvikling

Vi opdaterer listen sammen på første møde, så det bliver præcist det der er behov for.