

Målgruppe: Callcenter- og kundeservicechefer, team- og gruppeledere, Borgerservice, projektledere, supervisorer, afdelingschefer, CRM- og driftschefer, Helpdesk- & Supportchefer og andre ledende medarbejdere med ansvar for service, salg, teleperformance og kundepleje.

KEY PERFORMANCE INDICATORS I KUNDESERVICECENTRE

NU 6.
GANG I TRÆK.
DELTAGERNE
VURDERER SEMINARET
OG UNDERVISEREN TIL
4,7 UD AF 5

– *Et seminar der vil ændre dit syn på
kundeservice*

- Lær hvordan du bruger de rigtige KPI'er i din kundeserviceafdeling
- Få konkrete modeller og værktøjer der giver bonus på bundlinien
- Bliv inspireret til nye ideer, der passer ind i dit kundecenter



Den danske kundeserviceekspert **Niels Kjellerup** fra Australien gæster Danmark igen. Oplev hans provokerende – men inspirerende og tankevækkende – budskaber i dette unikke seminar.

Niels Kjellerup har arbejdet med call centre, kundeservice og analyser af forretningsmodeller igennem 20 år og er den ubestridte danske ekspert på området. Som underviser er han bramfri og bestemt ikke politisk korrekt.

"Yderst veltilrettelagt seminar"
Lene Kvist, kundeservicechef, Arla Foods

*"Ekstremt inspirerende og involverende.
Lige ud af posen"*
Mogens Bygballe, kundeservicechef, Unicon A/S

Tilmeld 3 deltagere og få den sidste til halv pris



Konferencested:

Ingeniørforeningens Mødecenter
Kalvebod Brygge 31-33
1780 København
Tlf: 33 18 46 64

Seminaret finder sted på følgende datoer:

Den 3. og 4. maj 2010. Registrering til seminaret starter kl. 8.30.

Pris for seminaret:

Pris: kr. 9.990,- ekskl. moms pr. deltager.
Prisen dækker dokumentationsmappe, frokost og servering i pauserne.

Afbestillingsbetingelser:

Eventuel afbestilling skal foregå skriftligt til MBCE, Nørre Voldgade 16, 4. sal, 1358 Kbh. K. eller faxes til 33 13 93 07. Ved afbestilling beregnes et administrationsgebyr på 10% af fuld kursusafgift pr. afbestilling. Sker afbestilling senere end 14 dage før afholdelsen opkræves et gebyr på 50%, og ved afbestilling senere end 2 dage før betales fuld pris. Hvis du bliver forhindret i at deltage, er du naturligvis velkommen til at overdrage din plads til en kollega. Ligeledes har du mulighed for at flytte din tilmelding til et senere lignende arrangement uden ekstra omkostninger.

Tilmelding

– 5 lette måder at reservere plads

- Send en e-mail til: booking@mbce.dk
- Via vores hjemmeside: www.mbce.dk
- Ring til MBCE på: 33 13 93 06
- Fax tilmeldingen på: 33 13 93 07
- Skriv til: MBCE, Nørre Voldgade 16, 4. sal, 1358 København K.

Der tages forbehold for trykfejl og evt. programændringer

Brugen af de rigtige KPI'er (Key Performance Indicators) i Kundeservicecentre

Formålet med seminaret er at give et reelt indblik i de krav, der stilles for at kunne definere relevante og brugbare målinger for en kundeserviceafdeling. Seminaret giver hver enkelt deltager mulighed for at lære om de grundlæggende modeller og værktøjer for at lave de rigtige KPI'er.

Hvordan siger du farvel til "de sovjetiske ledelsesmetoder", som altid glemmer kunden i en iver efter at lade maskinerne overtage ledelsen? Lær at sige farvel til maskinmålinger, som gør kunderne til en flok får og de ansatte til hovedløse tale-robotter, som blot venter på nye opfindelser, som overflødiggør dem.

Niels Kjellerup vil på seminaret sikre, at I alle sammen bliver hvirvlet ind i en KPI-verden. I bliver provokeret til, at påtage jer den vigtige rolle, det er at definere de målinger, som bedst reflekterer kundens oplevelse.

Materialet her er ikke sandheden, det er Niels Kjellerups version af sandheden, og ingen bliver i løbet af de to dage, bedt om at give slip på deres sunde fornuft og skepsis. I realiteten kan I tage de informationer og teknikker med jer, som I er villige til at gøre til jeres egne sandheder.

Vi skal arbejde helt anderledes end ved et normalt seminar. Der bliver undervist, underholdt og "provokeret" en del af tiden og dagene er tilrettelagt, så det er jer, der arbejder med øvelser og metoder.

Har du spørgsmål til seminaret, er du velkommen til at kontakte MBCE på telefon 33 13 93 06 eller via mail til jens@mbce.dk. Tilmelding kan ske via vores website www.mbce.dk eller ved at sende en mail til booking@mbce.dk. Du kan også faxe tilmeldingsformularen på bagsiden af brochuren til fax: 33 13 93 07.

Vel mødt på seminaret.

Med venlig hilsen

Niels Kjellerup, underviser
Jens Severinsen, projektleder, MBCE



Niels Kjellerup har arbejdet med call centre, kundeservice og analyser af forretningsmodeller igennem 20 år og er den ubestridte danske ekspert på området. Som underviser er han bramfri og bestemt ikke politisk korrekt. I de seneste 3-4 år har Niels bl.a. hjulpet offentlige institutioner med at transformere analoge processer til den digitale IT virkelighed med borgeren i centrum. Fra det australske skattevæsen til socialforvaltningen. Siden 1993 har Niels boet i Australien og har primært arbejdet i Asien og Afrika. I dag bruger Niels mest af sin erfaring til at undervise og holde foredrag om kundeservice, samt på at skrive artikler til sit website www.callcenters.dk

Program

DAG 1: MANDAG DEN 3. MAJ 2010

08.30 Registrering og kaffe/the med morgenbrød

09.00 Seminaret starter

- Velkomst og præsentation af underviseren
- Introduktion til KPI og præsentation af dagens program

Hvad går der galt i kundeservicecentre i dag?

- Hvordan ser kundeservice ud anno 2010 – både nationalt og internationalt?
- Hvorfor er kundeserviceniveauet stærkt dalende?
- Hvem gør det godt og hvem gør det skidt?
- Succesfuld versus dårlig kundeservice – hvad kan årsagen være?
- Hvordan ser det ud i udlandet? Hvor går det godt og hvor går det rigtigt skidt?

”Falske” Benchmarks og KPI målinger resulterer i dårlig eller middelmådig kundeservice

- Hvor går det galt?
- Hvilke Benchmarks er ”falske” og næsten ubrugelige?
- Hvilke målinger er dårlige og næsten ubrugelige?

Hvad er en KPI?

- Kort om KPI målinger og kundeservice
Niels Kjellerup ser på proceskortlægning og gennemgår i detaljer hele processen fra begyndelse til fastlæggelse af en relevant KPI i kundeserviceafdelinger.

12.00 Frokost (1 time)

Kundeserviceafdelingen og resten af organisationen

- Hvad er formålet med kundeservice?
- Hvorledes gøres kundeservice-resultater relevante for virksomhedens ledelse?
- Hvordan skaber du synlighed?
- Hør om konkrete og succesfulde cases, der viser, hvordan man har synliggjort kundeserviceafdelinger markant

KPI'er og virksomhedens forretningsmodel

- Hvordan hænger KPI'er sammen med resten af virksomheden?
- Hvordan integrerer du konkret KPI'er?
- Best Practice og faldgruber

”Den sovjetiske forretningsmodel” og dårlige ledelsesprincipper i kundeservicecentre

- Hvad er absolut Worst Practice?
- Undgå høj medarbejderomsætning – hør hvordan
- Top 5 over dårlige ledelsesprincipper
- Hør hvad du skal gøre i stedet og skab Top 5 over gode ledelsesprincipper

Kunder og kundeservice

- Hvad er det, vi sælger til kunderne?
- Hvorledes kvantificerer vi vores resultater?
- Hvilke resultater er irrelevante?

Der er indlagt kaffepauser om formiddagen og om eftermiddagen

16.00 Seminaret 1. dag slutter

DAG 2: TIRSDAG DEN 4. MAJ 2010

08.30 Registrering og kaffe/the med morgenbrød

09.00 Seminaret starter

- Kort opsummering af seminarets 1. dag
- Præsentation af dagens program

KPI og værdiskabelse

- Hvordan sammenligner du målinger?
- Summen af KPI'er er lig med ”kundeservicecentrets” værdiskabelse
- Hvordan synliggør du værdiskabelsen?

Førstegangshåndtering af KPI'er i praksis

- Gennemgang af en færdigudviklet model
- Hvor ligger værdien for din kundeserviceafdeling?
- Konkrete case – eksempler og resultater

Workshop

Gruppearbejde hvor deltagerne lærer at lokalisere, identificere og kvantificere de rigtige KPI'er i netop deres kundeserviceafdeling.

12.00 Frokost (1 time)

Målinger og kundeservice

- Hvad vi måler, påvirker de resultater, vi får!
- Find motivationen hos medarbejderne ved at definere relevante KPI'er
- Lær hvordan du tilskynder medarbejderne til at tage medansvar for kundens oplevelse
- Det er kundens oplevelse, der er lig med høj/lav kundeservice!

Test af KPI'er

- Den virkelige test på om en KPI er relevant
- Er den udtryk for kundens oplevelse af vores service?
- KPI'er er kun relevante, når de hjælper med til at forbedre kundens oplevelse

Bliv din egen KPI arkitekt

- Gennemgang af 12 tips til at tage dit kundeservicecenter fra ”Galej-slave” til ”Coaching-kultur-kundeservicecenter”

Afrunding

- Spørgsmål og debat

Der er indlagt kaffepauser om formiddagen og om eftermiddagen.

16.00 Seminaret slutter

Tillægsværdi for dem der har lyst

Som deltager på dette seminar, vil du blive inviteret til at deltage i et KPI-forum for kundeservice- og callcenterledere. Her har vi skabt en online mulighed for at udveksle praktiske erfaringer. Se mere på www.callcenters.dk - se KPI-hjørnet.

TILMELD DIG HER!

KEY PERFORMANCE INDICATORS I KUNDESERVICECENTRE

Den 3. og 4. maj 2010

Navn 1	Firma
Navn 2	Adresse
Navn 3	Postnr. & by
Afdeling	Ean.nr.
E-mail	Telefon

- Ja tak, jeg ønsker at deltage på seminaret "Key Performance Indicators i kundeservicecentre", den 3. og 4. maj 2010 og betaler herfor pr. person kr. 9.990,- ekskl. moms. Prisen inkluderer undervisningsmappe, frokost og servering i pauserne.

5 LETTE MÅDER AT TILMELDE SIG SEMINARET:

- ✉ Send en e-mail: booking@mbce.dk
- 🌐 Online via vores website: www.mbce.dk
- 📞 Ring på 33 13 93 06
- 📠 Fax denne side til: 33 13 93 07
- 📮 Postadresse: MBCE, Nørre Voldgade 16, 4. sal, 1358 Kbh. K.

Tilmeld 3 deltagere og få den sidste til halv pris

MBCE SEMINAR PÅ INGENIØRFORENINGENS MØDECENTER
DEN 3. OG 4. MAJ 2010

Målgruppe: Callcenter- og kundeservicechefer, team- og gruppeledere, Borgerservice, projektledere, supervisorer, afdelingschefer, CRM- og driftschefer, Helpdesk- & Supportchefer og andre ledende medarbejdere med ansvar for service, salg, teleperformance og kundepleje.

KEY PERFORMANCE INDICATORS I KUNDESERVICECENTRE

NU 6.
GANG I TRÆK.
DELTAGERNE
VURDERER SEMINARET
OG UNDERVISEREN TIL
4,7 UD AF 5

– Et seminar der vil ændre dit syn på
kundeservice