

3 DAGAR

# LEDA OCH MOTIVERA MEDARBETARE

– för bättre internservice

- lär dig motivera med målstyrning
- så vinner avdelningen respekt på företaget
- så skapar du den rätta serviceandan

Företagets interna servicefunktioner är nödvändiga för att verksamheten ska fungera och för att nivån på service och kvalitet ska hållas hög, både internt och externt. Du som leder en sådan avdelning har en utmaning i att höja status och förståelse för det arbete som utförs.

På den här kursen lär du dig hur du kan motivera och skapa den serviceanda hos din personal som leder till ökad respekt på företaget. Dessutom får du kunskaper hur du med hjälp av målstyrning kan bygga ett framgångsrikt team.

Utbildningen vänder sig till dig som ansvarar för företagets interna servicefunktioner, t.ex. vaktmästeri, reception, kundmottagning och lager.

**Nästa kursstart är den 7 november 2012 i Stockholm.** Du kan boka dig på vår hemsida [www.foretagsuniversitetet.se](http://www.foretagsuniversitetet.se) eller ringa 08-600 62 00.

**Boka  
direkt:**

[foretagsuniversitetet.se/152](http://foretagsuniversitetet.se/152)

För personlig rådgivning ring:  
08-600 62 00 eller mejla  
[kurs@foretagsuniversitetet.se](mailto:kurs@foretagsuniversitetet.se).

## Dag 1 – Ledarskapet

- 09.45 Samling och kaffe
- 10.00 **Att vara chef för den interna servicen**
- förväntningar från olika grupper/avdelningar
  - attityder och värderingar
  - relationskapitalet
- Leda servicearbetet**
- mål och prioriteringar
  - delegera och samarbeta
  - förebygga stress och konflikter
- 12.30 Lunch
- 13.30 **Leda och motivera**
- välja sin egen ledarstil
  - instruera
  - övertyga
  - samråda
  - delegera
- Reflektion och övningar**
- 17.00 Avslutning dag 1

## Dag 2 – Grupputveckling

- 09.00 **Kommunikation**
- bygga och behålla goda relationer
  - kroppsspråk: ord och signaler
  - konflikter och konflikthantering
  - feedback
- Motivera teamet**
- utveckling av individ och grupp
- 11.30 Lunch
- 12.30 **Effektiva möten**
- att få saker gjorda
  - grupputvecklingssamtal
  - att ta vara på gruppens samlade kompetens
- 16.00 Avslutning dag 2

*Leda och motivera medarbetare, 3 dagar*

Datum	Ort	Kursavgift
7-9 november 2012	Stockholm	14 200

**Stockholm**, Globen City, Arenavägen 61. Hotellrum på Quality Hotel Globe kan bokas till reducerat pris. Telefon 08-686 63 00. [www.globehotel.se](http://www.globehotel.se)

**Tider**, 10.00-17.00 första dagen och 09.00-16.00 övriga dagar.

**I kursavgiften** ingår kursdokumentation, luncher samt för- och eftermiddagskaffe. Moms tillkommer.



## Dag 3 – Förändringsarbete och service

- 09.00 **Ge service**
- intern och extern service
  - vilka är våra kunder?
  - intern marknadsföring
  - konkurrens på marknaden
  - servicekvalitet och kundvård
  - hantera missnöje
- 11.30 Lunch
- 12.30 **Möta och hantera förändringar**
- intressekonflikter
  - motivera i en förändrings-situation
- Det fortsatta arbetet på hemmaplan**
- reflektioner och personlig handlingsplan
  - egen uppföljning
- 16.00 Kursen avslutas

### Deltagare

Kursen vänder sig till chefer, arbetsledare och ansvariga för interna servicefunktioner, t.ex. vaktmästeri, kundmottagning, reception, förråd eller tryckeri.

### Mål

Målet är att ge kunskaper som behövs för att

- använda målstyrning som verktyg i ledarskapet
- bli en bra chef och ledare
- stimulera medarbetarna att arbeta serviceinriktat
- hantera konflikter och förändringar
- få medarbetarna att arbeta i ett team
- utveckla sina egna och avdelningens arbetsrutiner.

### Kursledare

Bisse Svensson

### Bokning och rådgivning

För bokning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till [bokning@foretagsuniversitetet.se](mailto:bokning@foretagsuniversitetet.se).

För information och kursrådgivning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till [kurs@foretagsuniversitetet.se](mailto:kurs@foretagsuniversitetet.se).