Serviceledare – Den naturliga samarbetspartnern

Serviceledaren möter dagligen företagets viktigaste kunder – de som kommer tillbaka om och om igen. Genom att lära sig förstå kundens behov och prioriteringar kan du bli den naturliga samarbetspartnern i stora och små projekt. Väl utförda service och underhållsarbeten är en bra start på ett långvarigt samarbete. Utbildningen tar sikte på fastighetsservice och industriservice, områden som bitvis erbjuder helt olika utmaningar. Du som går utbildningen leder och arbetar med service och ”småjobb” och vill lära dig mer om vad som förväntas av dig och hur du kan bli effektivare.

Dag 1 och 2 - Grunder för serviceledare

Serviceledarens roll
Förståelse för serviceledarens utsatta position, vad du ska tänka på
och vilka ansvarsområden du ska hantera själv och vilka som ska lämnas vidare.

Samarbete och avtal inom service och underhåll
Kunskap om hantering av underhållsavtal och underhållsteknik.

– Erbjudande till slutkund
– Kundnytta och lönsamhet
– Begrepp inom underhållsteknik

Marknadsföring och affärsmöjligheter i serviceledet
Lär dig hitta din nisch och att köpa in tjänster från underleverantörer vid behov

– Risker med underhållsavtal
– Försäljningsteknik och kundvård
– Motiv för underhåll som en lönsam åtgärd

Juridik för serviceuppdrag
Många avtal sluts i entreprenadbranschen. För service finns flera avtal som
du behöver känna till, vi sammanfattar viktiga skillnader och repeterar grunderna
i entreprenadjuridik. Vad gäller när inga formella avtal finns? -Ett vanligt
scenario vid service. Du behöver verktyg för att hantera tvister och för att snabbt kunna
begränsa skadan för dig själv och dina kunder.

– Avtalsformer, avtalsrätt och entreprenadformer
– Standardavtal AB, ABT och ABFF – introduktion
– Avtalslagen

Strategi och verksamhetsplanering
Lär dig hitta den egna organisationens styrkor och svagheter. Vad är vi bäst på
och hur ska vi prioritera tjänsteportföljen? Hur blir vi unika i vårt erbjudande?

Praktisk övning
Övningar på att hitta affärsmöjligheter i praktiken. Vi kartlägger en verklig
byggnad och formulerar förslag till serviceåtagande.

Dag 3 och 4 - Serviceledning i praktiken

Ledarskap och teambuilding
Du lär dig mer om att:

– Hålla samman erfarna tekniker och specialister som ständigt är på språng
– Hantera konflikter och förstå sambanden mellan dina och gruppens prestationer
– Hur gruppen kan styras till att fungera som ett team

Föreskrifter och standarder
Du får svar på hur regelverket påverkar serviceverksamheten:

– Vilka föreskrifter gäller vid underhållsåtgärder?
– Vad är utökning, utvidgning, ändrad användning osv? Hur påverkar det dig?
– Vad är behörighetskrävande arbeten?
– Vilka byggnadstekniska regler påverkar mindre installationsarbeten?
– Viktiga skillnader i nya och gamla föreskrifter – hur hanteras det?

Planering och styrning av servicetjänster
– Lär dig prioritera när alla ringer samtidigt
– Erfarenhetsåterföring och dokumentation
– Undvik att göra samma misstag flera gånger

Samarbetsformer
– Vad kan du göra själv? Vad borde du be om hjälp med?
– Hitta samarbetsformer och fördelaktig samverkan med andra serviceleverantörer

Teknik för serviceledare
– Statusbedömning av äldre installationer och anläggningar
– Hantera bristfälliga installationer, ansvar och rådgivning
– Övergripande kunskaper och vanliga installationssystem

Praktisk övning
Du axlar rollen som serviceledare i ett fingerat elföretag med ett serviceteam en klassiskt stressig måndagsmorgon. Övningsspelet som används är gjort av och för yrkesfolk i branschen där slumpen avgör vilka beslut du tvingas fatta och hur utfallet blir. Vi kan utlova många intressanta problemställningar och spännande diskussioner!

INSU