



TEAMLEDER BOOTCAMP WEBINAR

PROGRAM

- Velkomst og intro til teamlederuddannelsen
- Linket mellem opgaver og kompetencer for teamledere
- Ledelsesmæssige udfordringer og ledelsesstile
- Trivsel og motivation i kundecentret
- Samarbejde og optimering af drift og service
- Sådan udvikler du dine medarbejdere

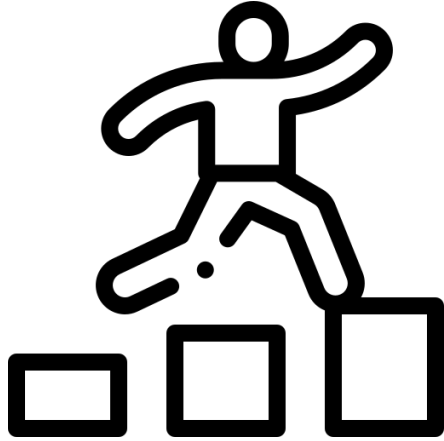
Spørgsmål til sidst – brug gerne chatfunktionen!

VELKOMST OG INTRODUKTION TIL TEAMLEDERUDDANNELSEN



Johnny Jensen

Brian Vang



Udbytte

- ✓ Din egen **adfærd** som god leder
- ✓ **Situationsbestemt ledelse** af dine egne medarbejdere
- ✓ **Trivsel, samarbejde** og **psykologi** i dit eget team
- ✓ **Dine kunders kunderejse**
- ✓ Optimal **udvikling** af dine medarbejdere



Hjemmeopgave



Hjemmeopgave



LINKET MELLEM OPGAVER OG KOMPETENCER FOR TEAMLEDERE

HVORDAN ER DET AT VÆRE I DINE SKO?

- Dine opgaver og forudsætninger som Teamleder

- 1 Ledelse af medarbejdere
- 2 Sikring af trivsel for medarbejdere
- 3 Motivation af medarbejdere
- 4 Svære samtaler med medarbejdere
- 5 Coaching af medarbejdere
- 6 Feedback til medarbejdere
- 7 Kompetenceudvikling af medarbejdere

GO TO [WWW.MENTI.COM](https://www.menti.com)

Mentimeter

Hvilke opgavetyper er del af dit job?

Ledelse af medarbejdere

Hvor meget fylder denne opgave i din hverdag?



Din baggrund for udførelse af opgaverne?



Sikring af trivsel for medarbejdere

Hvor meget fylder denne opgave i din hverdag?



Din baggrund for udførelse af opgaverne?



MIND THE GAP

KUNDESERVICE TEAMLEDER BOOTCAMP



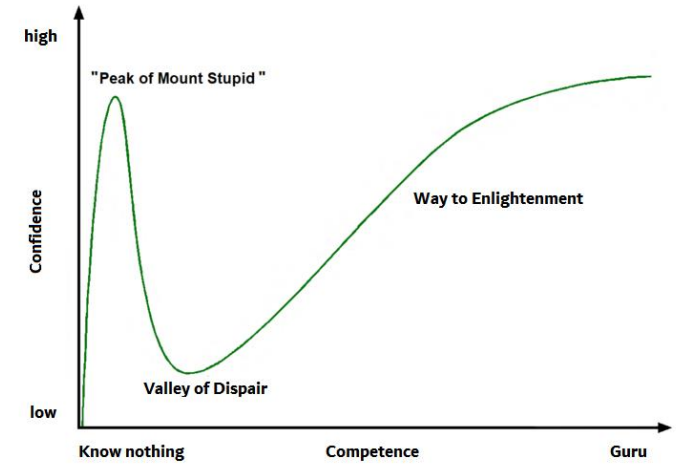
BAGGRUND FOR UDDANNELSEN

Ønskescenarie

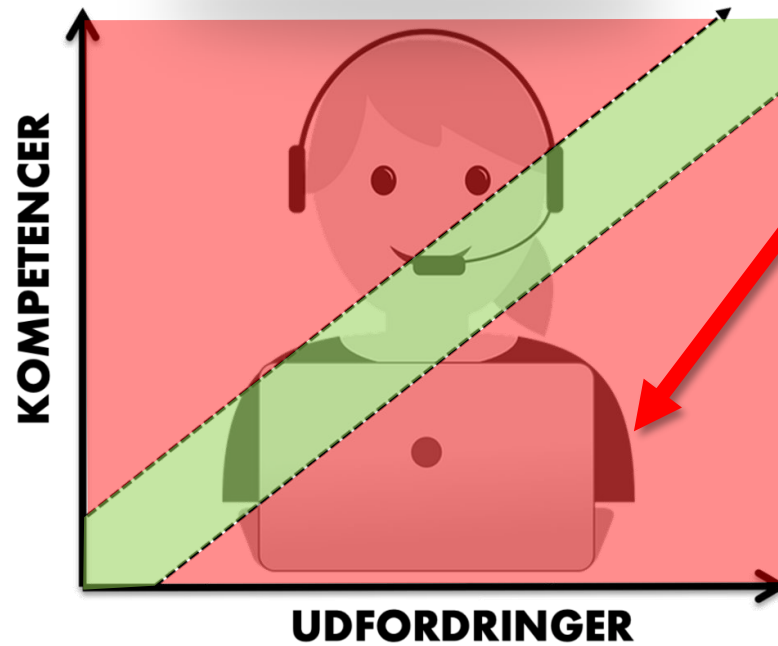


Jeg elsker mit job 😊

Dunning-Kruger Effect



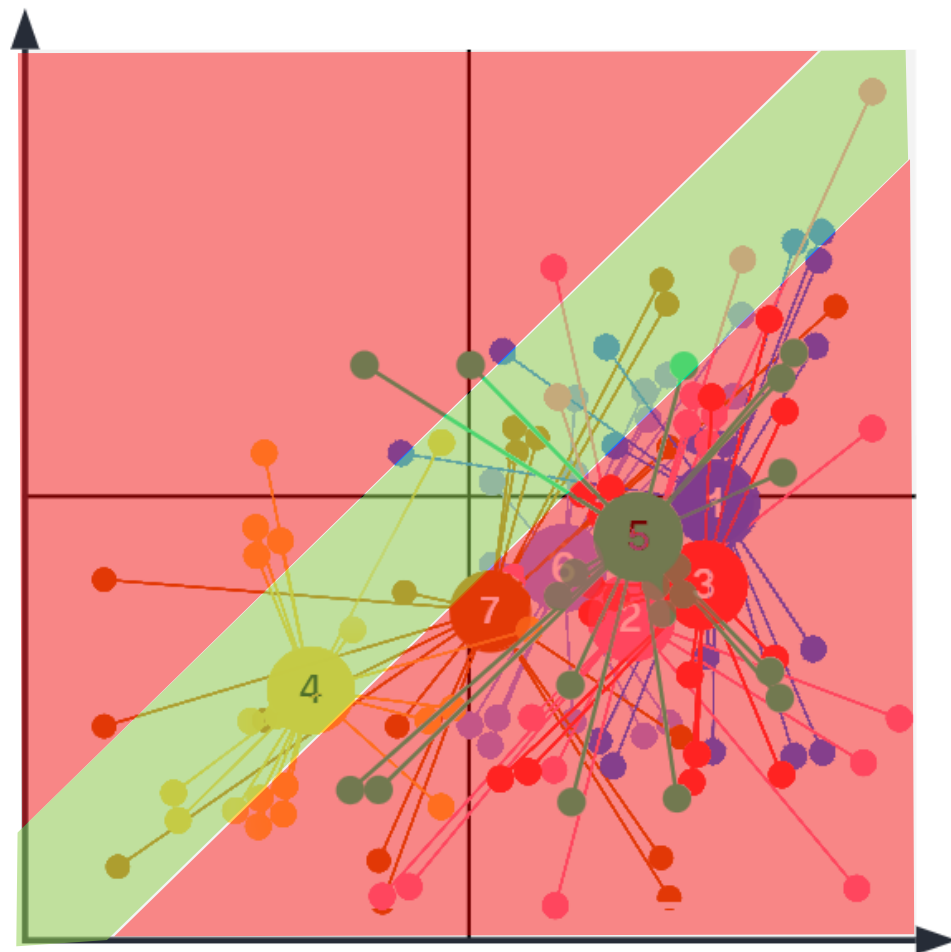
Jeg keder mig 😞



Jeg kan ikke finde ud af det 😞

KOMPETENCER

Din baggrund for
udførelse af
opgaverne?



Hvor meget fylder
opgaven i din
hverdag?

UDFORDRINGER

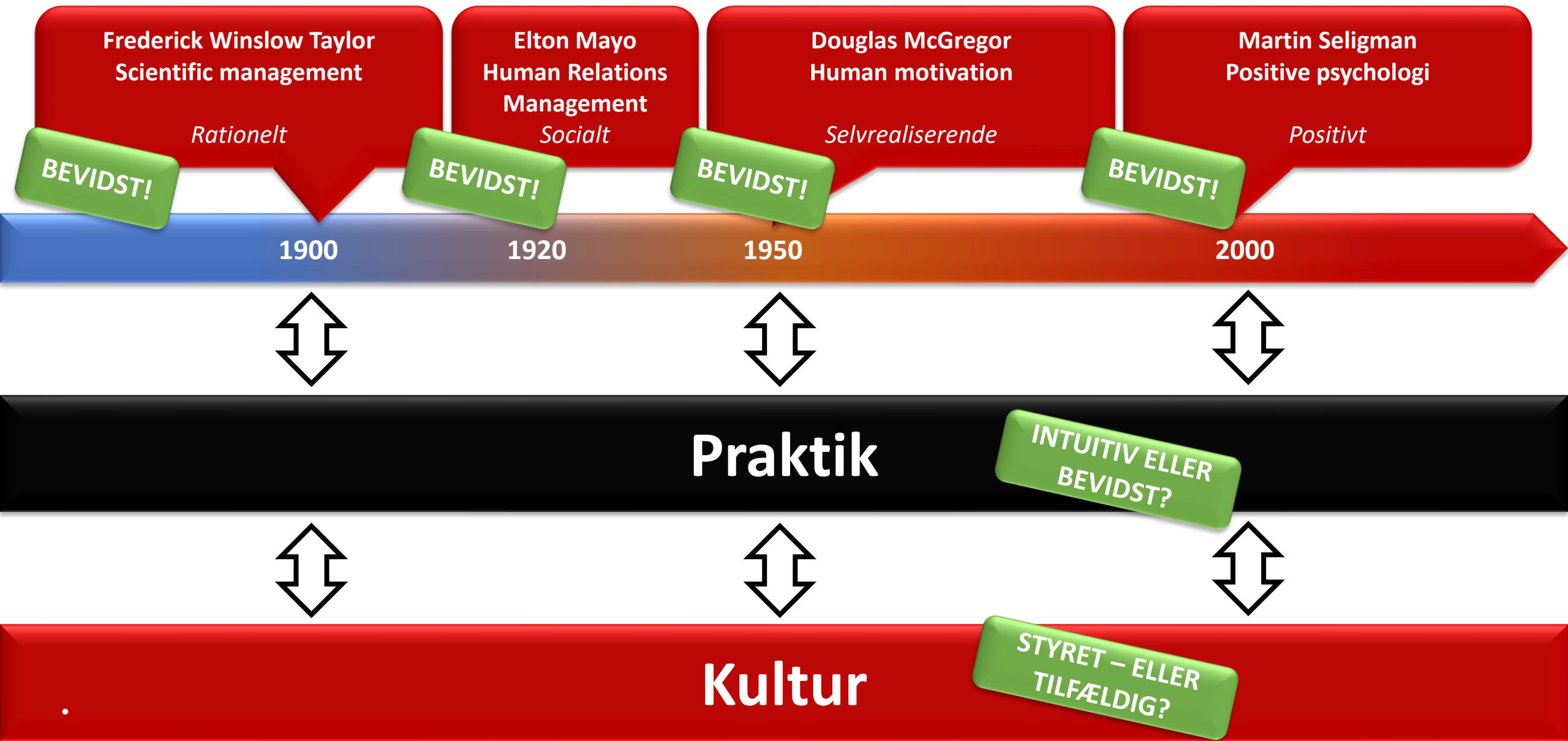
- 1 Ledelse af medarbejdere
- 2 Sikring af trivsel for medarbejdere
- 3 Motivation af medarbejdere
- 4 Svære samtaler med medarbejdere
- 5 Coaching af medarbejdere
- 6 Feedback til medarbejdere
- 7 Kompetenceudvikling af medarbejdere

RESULTAT AF MENTI

I HVOR HØJ GRAD HÆNGER
JERES UDFORDRINGER
SAMMEN MED JERES
KOMPETENCER?

LEDELSESMÆSSIGE UDFORDRINGER OG LEDELSESSTILE

God ledelse flytter sig



TRIVSEL OG MOTIVATION I KUNDECENTRET

DET GODE ARBEJDSLIV



Hvordan kan du som Teamleder understøtte de 7 faktorer for det gode arbejdsliv?



Arbejdet
giver mening



Gode
kolleger



Opnåelse af
resultater



Mestring af
opgaver



Balance ml. tid
og opgaver



God
leder



Med-
bestemmelse

DET GODE ARBEJDSLIV

- Principper fra positiv psykologi
- Intern kommunikation
- Kompetenceudvikling

TEAM PERFORMANCE	POSITIV	NEGATIV
HIGH	6	1
MIDDLE	2	1
LOW	1	3

Vi er **mere opmærksomme** på - end +

Vi **rammes hårdere** af - end +

Vi **husker bedre** - end +

Tvetydighed medfører ofte **negativ tolkning**

1. Brok fra kollegerne (33%)
2. Manglende ros og anerkendelse for det arbejde du laver (30%)
3. Manglende hjælp og opbakning fra min leder/chef (29%)
4. Manglende eller uklare rutiner og politikker (28%)
5. Travlhed (28%)

ÆNDRING AF + & - I HVERDAGEN

Det har vi meget af i hverdagen

Det har vi lidt af i hverdagen

Hvad er grundvilkår?
Hvad har jeg indflydelse på?
Hvad kan jeg selv gøre?
Hvad kan vi sammen gøre?

GIVER NEGATIV ENERGI

GIVER POSITIV ENERGI



Arbejdet
giver mening



Gode
kolleger



Opnåelse af
resultater



Mestring af
opgaver



Balance ml. tid
og opgaver



God
leder

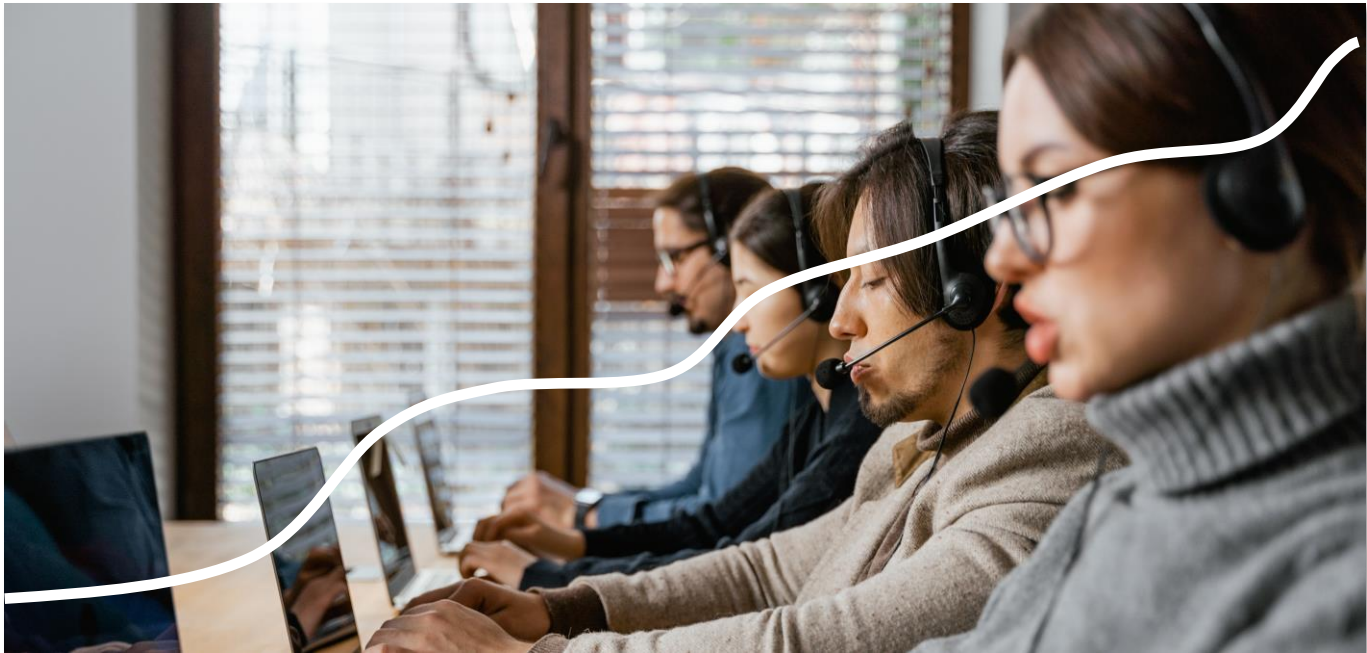
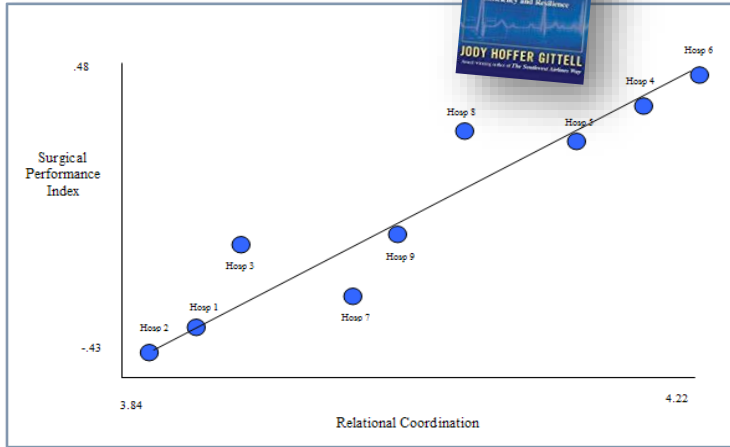
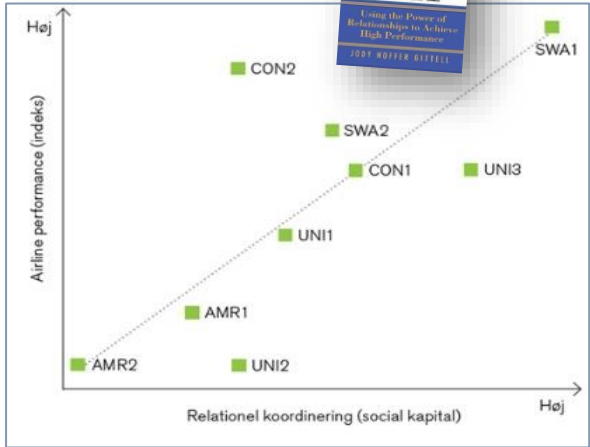


Med-
bestemmelse

SAMARBEJDE OG OPTIMERING AF DRIFT OG SERVICE

FIND DNA'ET FOR JERES EGNE KUNDEDIALOGER





FØLELSER



BEGIVENSHEDER

AM I
REALLY
SICK?

GOES TO
INITIAL
DOCTOR

WISH I
WAS AT
SCHOOL

RIDES TO
HOSPIT'L

I'M
REALLY
NERVOUS

CHECKS
IN

WALKS
TO MRI
ROOM

THAT
LOOKS
SCARY!

SEES MRI
MACHINE

WILL IT
HURT
ME?!

CRIES &
RESISTS

MOM
CAN'T
HELP?

SEES
DOCTOR
ENTER

NO! NO!
PLEASE
NO!

GETS
DRUGGED

GOES
THROUGH
MRI

MENNESKER

DOCTOR

MOM

CHECKIN
NURSE

IMAGING
TECH

MOM

NURSE

DOCTOR
ANESTH.

IMAGING
TECH

FYSISKE GENSTANDE

TAKE-
HOME
PACKET

CAR

DESK &
COMPUT.

CHART

MRI
MACHINE

TISSUES

NEEDLE &
DRUGS

MRI
MACHINE



Funktionelle
behov

Emotionelle
behov

EKSEMPEL PÅ PATIENTREJSE



SÅDAN UDVIKLER DU DINE MEDARBEJDERE

PLANLÆGNING OG GENNEMFØRELSE AF
PRAKTISK TRÆNING AF MEDARBEJDERE

GRUNDLÆGGENDE PRINCIPPER FOR KOMPETENCEUDVIKLING

MÅL:

- Effektive og udbytterige træningssessioner
- Praktisk og mental forberedelse
- Genkendelighed for dine medarbejdere
- Træning bliver en del af dagligdagen

2. Har energl. smil og variation i stemmen			
3. Afklarer henvendelsen vha effektiv spørgeteknik			
4. Lytter aktivt og forklarer stilhed i samtalen			
5. Har kontrol og styring af samtalen			
6. Kommunikerer præcist og entydigt			

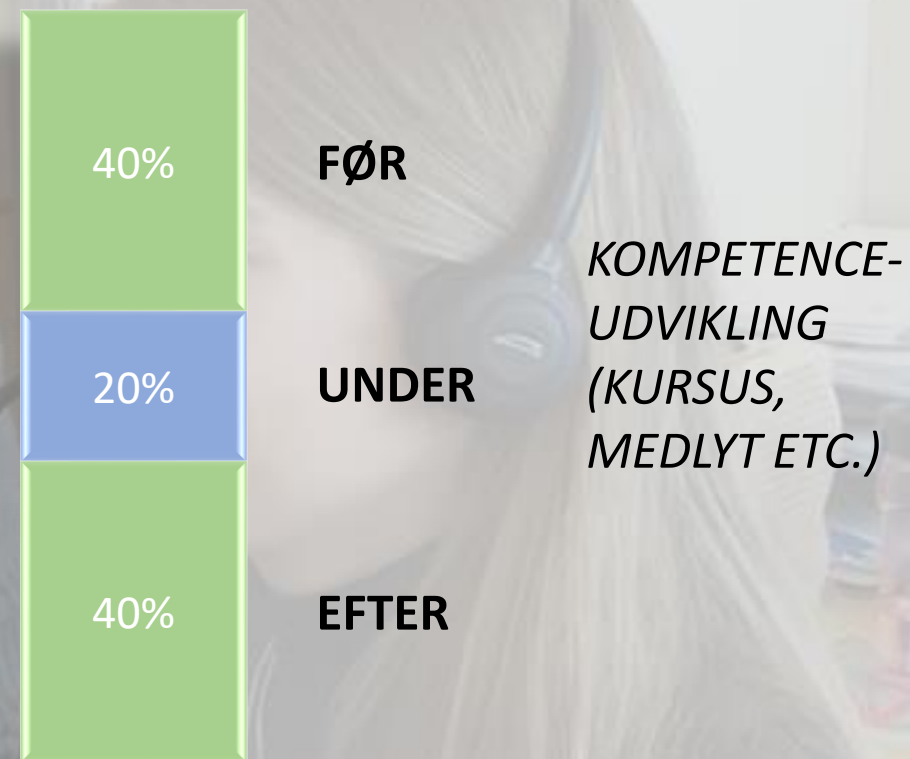
70-20-10

Hvor kommer kompetencer fra?



40-20-40

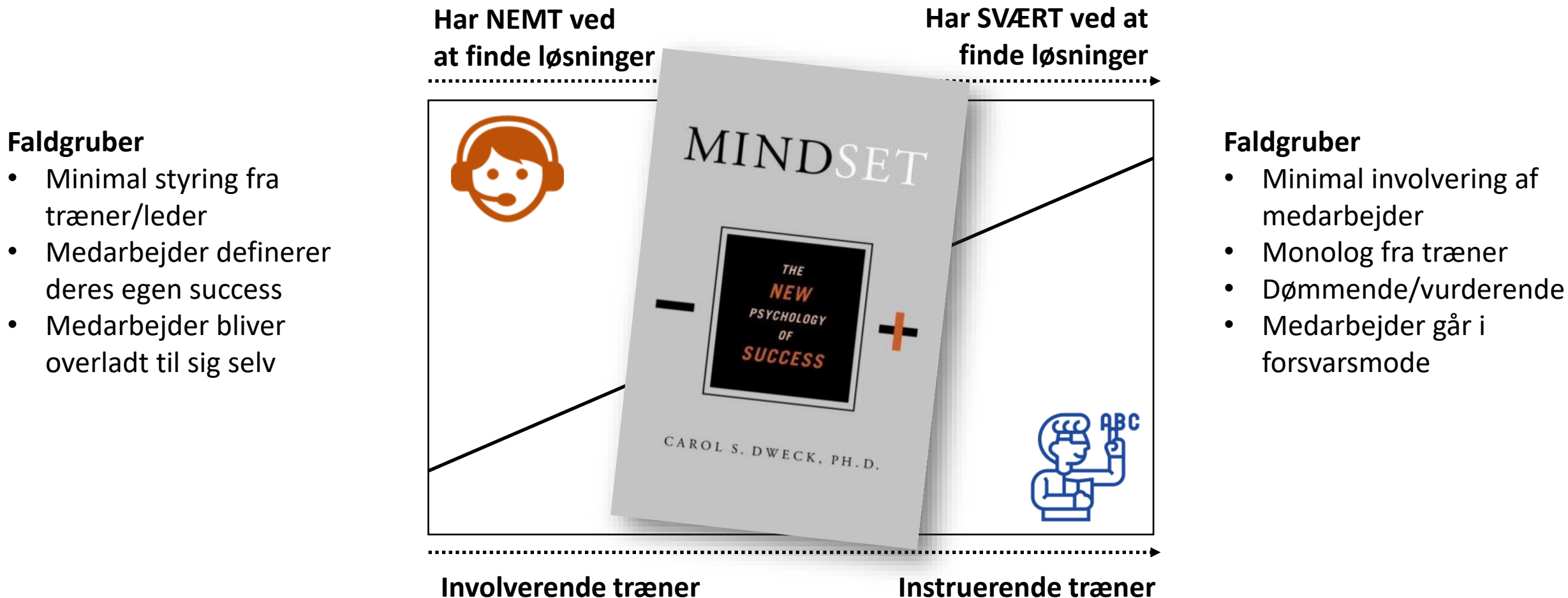
Hvordan sikres effekten?





GOD OG KONSTRUKTIV FEEDBACK

Involverende eller instruerende feedback?



SELVE UDDANNELSEN



Hjemmeopgave
Læs 'Tak for hjælpen!'

- Principper for god teamledelse
- Ledelse af forskellige profiltyper
- Introduktion til god kundedialog og 'Tak for hjælpen!'



Hjemmeopgave
*Implementere
Blueprints af egne
kundedialoger*

- Grundlæggende principper for kompetenceudvikling
- Intro til værdiskabende kundedialog
- Udvikling af blueprints til egne kundedialoger
- God og konstruktiv feedback
- Planlægning og gennemførelse af træning af medarbejdere



- Kundefokus
- Relationel koordination og samarbejde
- Kunderejser og servicedesign
- Udvikling af service- og evalueringsrammer

Nævn de første 3 ord du tænker på efter dette webinar

A word cloud of Danish business and management terms. The words are arranged in a circular pattern around a central orange 3D question mark. The background is dark with many faint, 3D question marks. The words are in various colors and sizes, indicating their frequency or importance. The words include:

- uddannelse
- kompetance
- nyttår
- blueprint
- målrettet
- 70-20-10
- feedback
- kundeservice
- spøndende
- realistisk
- coaching
- spændende
- udvikling
- kunderejse
- kompetenceudvikling
- ikke for højtflyvende
- kommunikation
- flow kpi
- udfordringer
- praktisk
- motivation
- brugbar
- relevant
- ledelse
- fremtid
- træning
- let forståeligt
- peopleteam



TUSIND TAK FOR DENNE GANG
VI SES 1. APRIL 😊

[Læs mere og tilmeld dig her >>](#)

EARLY BIRD



VED TILMELDING
SENEST 1. FEBRUAR