



# Bli en av fremtidens servicemarkedsledere

Dagens teknologi utfordrer bilbransjen på alle fronter og bransjens tradisjonelle forretningsmodeller vil sannsynligvis bli preget av endringer den kommende tiden. Dersom servicemarkedet også i fremtiden skal skape vekst, skape kundelojalitet og skape økonomiske resultater må lederne i servicemarkedet ta ansvar for å tilegne seg nødvendig kunnskap.

## KURSPROGRAM 2024

### OM KURSPROGRAMMET

Lederutviklingsprogrammet er et kursprogram for ledere på ulike nivåer innenfor servicemarkedet, som både forbereder og oppgraderer lederne slik at de står bedre rustet til å møte morgendagens utfordringer.

Programmet består av tre moduler der hver modul har en varighet på 1,5 dag og der det er 4-6 uker mellom hver kursmodul. Mellom kursmodulene får deltakerne egen tilgang til vår kompetanseportal hvor de både kan trene og videreføre sin lederutvikling i form av selvstudium.

Lederutviklingsprogrammet avsluttes med en skriftlig eksamen.

Modulene tilhørende lederutviklingsprogrammet inneholder blant annet følgende:

#### MODUL 1

##### ØKONOMI OG ORGANISASJON

- Rikets tilstand – Konsekvenser og muligheter – utviklingstrekk i bilbransjen.
- Hverdagsøkonomi for servicemarkedslederen.
- Forståelse av servicemarkedets og verkstedets nøkkeltall.
- Innføring i lovverk (arbeidsmiljølov, lov om håndverkstjenester, kjøpslov, forbrukerkjøpslov, reklamasjonsrett, arbeidsrett, Biloverenskomsten, mm)
- HMS
- Bærekraft

#### MODUL 2

##### KOMMUNIKASJON, KUNDESERVICE OG SERVICELEDELSE

- God kommunikasjon i alle ledd (kunder og ansatte)
- Service og personalledelse
- Trivsel og motivasjon – medarbeidere
- Håndtering av klager og reklamasjoner
- Digital og fysisk kundevei
- Kundeservice
- Kundeundersøkelser

#### MODUL 3

##### SALG

- Omsetningsdrivere – service markedet
- Servicefrekvens
- One stop shop
- Tilleggstjenester
- Salg og mersalg
- Salgsledelse
- Coaching

### PRIS, PÅMELDING OG OVERNATTING

Pris for NBF-medlem er kr 16.900,- og for ikke-medlem er prisen kr 18.900,-. Prisen inkluderer lunsj, nødvendig kursmaterieell, samt lisens og tilgang til kompetanseportalen.

Antall deltakere på kurset er begrenset til 20 personer og det forventes at kurset vil bli fulltegnet relativt raskt (prinsippet om «førstemann til mølla» legges til grunn).

**OVERNATTING:** Dersom du har behov for overnatting i forbindelse med overnevnte kurs kan du ta kontakt med Thon Hotel Gyldenløve, Bogstadveien 20, 0355 Oslo, Tlf.: 23 33 23 00. E-post: [gyldenlove@thonhotels.no](mailto:gyldenlove@thonhotels.no)

Overnatting og tilhørende kostnader betales av den enkelte deltaker og er ikke inkludert i kursprisen.

**PÅMELDING**

### SAMARBEIDSPARTNER

## EXCELLERATE

Lederutviklingsprogrammet gjennomføres i samarbeid med Excellerate, tidligere STI. De har god kjennskap til bilbransjen, samt relevant erfaring fra andre bransjer, og har meget gode referanser. I en verden som blir mer og mer kompetansedrevet, er evnen til kontinuerlig læring og innovasjon viktig for å oppnå gode resultater.

### TID OG STED

MODUL 1: 20. - 21. august  
MODUL 2: 15. - 16. oktober  
MODUL 3: 12. - 13. november

Dag 1: Kl. 10:00-18:00  
Dag 2: kl. 08:30-13:00

Næringslivets Hus,  
Middelthunsgate 27,  
Majorstua, Oslo

### SPØRSMÅL OM KURSINNHold

Kontakt Knut Martin Breivik på e-post: [knut.martin.breivik@nbf.no](mailto:knut.martin.breivik@nbf.no)