



NORGES
BILBRANSJEFORBUND

Ta ansvar for å være blant 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.

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 6-7 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

- Hverdagsøkonomi for servicemarkedslederen
- Forståelse av verkstedets viktigste nøkkeltall.
- Innføring i lovverk (arbeidsmiljølov, lov om håndverkstjenester, kjøpslov, forbrukerkjøpslov, reklamasjonsrett, arbeidsrett, Biloverenskomsten, mm)
- HMS

MODUL 2 - KOMMUNIKASJON, KUNDESERVICE OG SERVICELEDELSE

- God kommunikasjon i alle ledd (kunder, forhandlere og ansatte)
- Kunnskap reklamasjons-håndtering
- Bruken av nye digitale verktøy
- Kundeservice
- Serviceledelse

MODUL 3 - MARKEDS- FØRING OG SALG

- Kundetilfredshetsundersøkelser – «Hva skaper fornøyde kunder?»
- Digitale markedsføringskanaler og sosiale medier
- Mersalg og salg av tilleggstjenester
- Coaching

PRIS, PÅMELDING OG OVERNATTING

Pris for NBF-medlem er kr 14.900,- og for ikke-medlem er prisen kr 16.900,-. Prisen inkluderer lunsj, nødvendig kursmateriell, 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.

Oppgi bookingkode: Norges Bilbransjeforbund. Overnatting og tilhørende kostnader betales av den enkelte deltaker og er ikke inkludert i kursprisen.



Scandinavian
Technology
Institute

SAMARBEIDSPARTNER

Lederutviklingsprogrammet gjennomføres i samarbeid med STI, tidligere Euro Business School. STI 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. Vi har derfor skiftet navn fra Euro Business School (EBS) til Scandinavian Technology Institute (STI).»

Les mer om navnebyttet her:

<http://www.sti-norway.no/ebs-blir-sti/>

SPØRSMÅL OM KURSINNHold

Kontakt Knut Martin Breivik
knut.martin.breivik@nbf.no