

- ➔ Led och coacha dina medarbetare för bästa kundnöjdhet
- ➔ Målstyrning för bättre resultat
- ➔ Samtalsmetodik, svåra samtal och framgångsrik kommunikation



Som kundservicechef har du en central roll i att säkerställa en hög kundnöjdhet och skapa ett engagerat och motiverat team. För att verkligen göra skillnad behöver du utveckla dina ledarskaps- och coachningsfärdigheter, samt förmågan att facilitera effektiva arbetsflöden och kundmöten. Vår utbildning ger dig verktygen att ta ditt ledarskap till nästa nivå och skapa en positiv förändring i både kundupplevelsen och din teams prestationer.

Kundservicen utvecklas ständigt, och i en tid av snabb teknologisk förändring och ökande krav på snabbhet och personlig service, är det avgörande att du som ledare håller dig uppdaterad. Genom att uppdatera dina kunskaper och träna praktiskt får du nya perspektiv och verktyg som gör att du bättre kan möta utmaningarna och maximera resultatet både för dina kunder och ditt team. Att ständigt utvecklas som ledare är en investering i både din egen och företagets framgång.

Utbildningens fokusområden:

- Ledarskap och coaching: Lär dig att leda med tydlighet och inspiration. Du får verktyg för att bygga ett starkt team, skapa engagemang och driva resultat.
- Facilitering: Skapa effektiva möten och processer som leder till konkreta resultat och maximerar teamets prestation.
- Kundnöjdhet: Få insikter i hur du leder ditt team för att skapa en riktigt bra kundupplevelse och säkerställa långsiktig kundlojalitet

Utbildningen vänder sig till dig som är kundservicechef och ledare inom kundtjänst och som vill stärka ditt ledarskap och förbättra ditt teams prestationer. Oavsett om du har lång erfarenhet eller är ny i rollen, ger vår utbildning dig värdefulla insikter och konkreta verktyg att implementera direkt.

Investera i din, ditt teams och företagets framtid och framgång – välkommen till en unik utbildning framtagna av Brilliant Future och Företagsuniversitetet tillsammans!

Läs mer och boka



Kundservicechef - diplomutbildning

– för dig som leder och coachar kundservicemedarbetare

PROGRAM

Block 1 – Kunden, prestationen och medarbetarna

- **De tre bollarna – vår metod**
 - Kundens rollen idag
 - Chefens roll
 - Ledarskapets olika delar och roller
 - Vad vill kunderna – customer experience
 - Vikten av engagemang
 - Sammanfattning av din egen 360-analys
- **Leda med beteendefokus**
 - Beteendefokus för att nå mål (OBM)
 - Människan i förändring
 - Feedback och uppföljning
- **Diplomuppgiften introduceras**

Block 2 – Målstyrning och effektiv kommunikation

- **Målstyrning med olika metoder**
 - SMARTa mål
 - OKR
 - Andra metoder
- **Effektiva möten med medarbetaren och teamet**
 - Hur skapar du hög nivå av involvering och delaktighet
 - Skapa en röd tråd mellan gruppmöten och de individuella samtalen
- **Telefonkundservice**
 - Hitta balansen mellan samtalstid, ärendetid, efterarbetstid med kundnöjdhet och andra viktiga mål

Block 3 – Samtalsmetodik, coaching och facilitering

- **Samtalsmetodik och svåra samtal (telefon och fysiska möten)**
 - Tekniker för ett effektivt samtal med hög nivå av kundtillfredsställelse
 - Hantera svåra samtal – arga, besvikna eller frustrerade kunder
 - Metoder att använda och lära ut
- **Coachande ledarskap och facilitering av arbetsmöten och workshops**
 - Coachande ledarskapets grunder samt specifikt för kundservice
 - Facilitera arbetsmöten och workshops
- **Summering och diplomer**
 - Presentation av diplomuppgiften
 - Din egen handlingsplan
 - Diplomer



KURSLEDARE



Patric Young har gedigen och mångårig erfarenhet inom team och ledarskapsutveckling, både genom praktisk ledarskapserfarenhet som bland annat kundservicechef, försäljningschef, interimschef och som konsult.

Patric är diplomerad ICF ACC-coach och certifierad inom flera metoder som till exempel GDQ, beteendeanalys och NPS 2.

Patric har bred kompetens inom att leda och utveckla såväl team som chefer, inte minst i kundnära roller. Han har erfarenhet av att facilitera team och att coacha individer för att nå mätbara resultat.



Anna Strandqvist Eriksson är organisations-, team- och ledarutvecklare. Hon arbetar handlingsorienterat med fokus på bland annat framgångsrikt förändringsarbete på både strategisk, grupp- och ledarnivå. Hon leder och stöttar team och individer mot önskat mål, alltid kopplat till affären och/eller organisationsmål.

Anna är certifierad inom bland annat beteendeanalys, GDQ, Emotionell Intelligens Eqi-2.0, 360° feedback, Coachning ACC och Relationship Systems Intelligence RSI.

Anna är resultatorienterad och har ett affärsmässigt arbetssätt samtidigt som hon engagerar och skapar förtroende. Hon drivs av att se både medarbetare, chefer, grupper, organisationer, företag och affärer utvecklas.

I samarbete med Brilliant Future – experter på kund- service

**Kundservicechef - diplom-
utbildning** har utvecklats och genomförs tillsammans med Brilliant Future. Brilliant är en av marknadens främsta datadrivna undersöknings- och actionplattform för kund- och medarbetarupplevelser. Med över 20-års erfarenhet och 90 anställda förser vi kunder i över 50 länder med agerbara insikter kring människor som utgör deras affär. Våra insikter frigör till mänsklig potential som hjälper organisationer att driva förändring, engagemang och resultat.

Brilliant

Big news för CX-världen!
Väldigt stolt över vårt
samarbete med Företags-
universitetet och vår nya
diplomutbildning för ledare
inom kundservice.
Detta kommer bli
riktigt bra!



David Scharfstein, Brilliant Future

FAKTA

Deltagare

Utbildningen vänder sig till dig som är t.ex. kundcenterchef, gruppchef, teamleader eller som i annan roll coachar och arbetsleder kundtjänstgrupper.

Mål

Utbildningen ger dig kunskaper för att du ska kunna:

- leda och coacha dina medarbetare och ditt team mot fastställda mål
- facilitera möten och workshops med ditt team
- veta hur man hanterar svåra samtal på ett bra sätt och hur man lär ut det

Övrig information

Före utbildningens start får du göra en 360-graders analys av ditt ledarskap. Resultatet används som utgångspunkt för utbildningen och en del av examinationen. 6-8 månader efter utbildningen görs en uppföljande 360 undersökningen för att påvisa vilken utveckling som skett i ditt ledarskap. Vi kombinerar teori med många praktiska övningar, erfarenhetsutbyte, diskussioner och reflektion.

Kursledare

Anna Strandqvist Eriksson
Patric Young

Kursavgift

I kursavgiften ingår kursdokumentation samt i de fall kursen genomförs på plats i våra kurslokaler även luncher samt för- och eftermiddagskaffe. Moms tillkommer.

Bokning och rådgivning

För bokning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till bokning@foretagsuniversitetet.se. För information och kursrådgivning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till kurs@foretagsuniversitetet.se.

DATUM

Ort

Kursavgift

24-25 mars, 27-28 april och 26-28 maj 2026

Stockholm

49 900

Stockholm: Kurser i Stockholm äger rum på Posthuset, Vasagatan 28 i Stockholm. För dig som deltar i våra utbildningar erbjuder vi specialpris på två fina hotell nära kurslokalen: Nordic Light Hotel: boka på nordiclighthotel.com och ange bokningskod "FUN-deltagare" eller Clarion Hotel Sign: ring 08-676 98 00 eller mejla till cl.sign@choice.se och uppge avtalsnummer CH2005318.

Tider: 10.00-17.00 första dagen i varje block och 09.00-16.00 övriga dagar.

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



Vill du höja din kompetens ytterligare?

Hos oss finns alla möjligheter!

Företagsuniversitetet erbjuder dig fortbildning i tre olika former: öppna kurser, företagsanpassade utbildningar och konferenser.

Kompetensutveckling ger starkare företag

Vi vet att en utbildning är en investering för framtiden, både för dig som anställd och för ditt företag. Därför är vår ambition att erbjuda dig utbildningar av högsta kvalitet, det vill säga med aktuellt och relevant innehåll, god pedagogik som kombinerar teori med många praktiska övningar och diskussioner. Och inte minst viktigt – en service på toppnivå, allt för att skapa bästa möjliga förutsättningar för inläring.