

# KONTAKT KADEMIN

**Certifierad kundservicechef  
- CX och strategisk ledning  
inom kundservice**

## **KontaktAkademin: Certifierad kundservicechef - CX och strategisk ledning inom kundservice**

**En ettårig utbildning för dig som arbetar som kundservicechef och som vill ta nästa steg i din utveckling. Utbildningen omfattar samtliga områden och delar i en kundservice, vilket ger en djupare förståelse för uppdraget och bredare kompetens. Som certifierad kundservicechef kommer du att ha ett helhetsperspektiv på service management och CX, och kunna ta rollen som nyckelperson i arbetet mot en kundcentrerad verksamhet och organisation.**

### **Om certifieringen:**

Denna ettåriga certifieringsutbildning är designad för dig som är kundservicechef och siktar på att avancera din karriär. Genom ett omfattande och strukturerat program täcks alla områden inom kundservice, vilket ger dig en djupgående förståelse för rollen och möjlighet att utöka din strategiska ledningsförmåga. Programmet strävar efter att ge dig nödvändiga verktyg och insikter för att innovativt leda och utveckla kundserviceverksamheter.

Genom Kontaktas certifiering som kundservicechef, utrustas du med omfattande perspektiv på både service management och kundupplevelse (CX). Denna insikt är viktig för att du effektivt ska kunna transformera din organisation till att vara helt kundcentrerad. I en marknad där kundupplevelsen är avgörande för framgång, är det av stor vikt att du som ledare är väl förberedd för att utforma och implementera strategier som stödjer både din organisation och dina kunder.

Programmet, designat av ledande experter inom både kundservice och teknikutveckling, erbjuder den senaste insikten i hur avancerad teknologi kan integreras i serviceprocesser för att skapa enastående kundupplevelser. Med en balans mellan teoretiska sessioner och praktiska övningar är du väl förberedd att tillämpa dina nyvunna kunskaper direkt i praktiken.

### **Du kommer lära dig:**

- **Kundserviceledning och CX-strategier:** Du kommer att utforska kundservicens utveckling och lära dig att definiera och implementera mål och strategier för kundupplevelser.
- **Analysera och designa kundupplevelser:** Utveckla färdigheter för att identifiera kundbehov och skapa engagerande kundupplevelser genom praktisk tillämpning.
- **Ledarskap och operationell förvaltning inom kundservice:** Du får kunskaper om att leda kundserviceavdelningar, inklusive hantering av finansiella och operationella aspekter, samt tillämpning av relevanta lagar och etiska riktlinjer.
- **Implementera digitala lösningar och AI i kundservice:** Lär dig att använda digitala teknologier och artificiell intelligens för att optimera kundservicekanaler och förbättra analysprocesser.
- **Förändringsledning med kundfokus:** Få insikter i hur man använder kunddata för att driva och leda kundcentrerade förändringar i organisationen.

### Vem borde gå?

Denna utbildning är utformad för nuvarande kundservicechefer eller teamledare som ska tillträda en chefsposition inom kundservice.

Om du har några års erfarenhet och vill fördjupa din förståelse samt förbättra dina ledarskapsfärdigheter inom kundservice, är detta program för dig. Det passar deltagare från alla sektorer, oavsett om du arbetar inom det privata näringslivet, den offentliga sektorn eller ideella organisationer.

### Vad krävs av dig?

Du har ett starkt intresse för att förbättra kundupplevelser, teknologier och de organisatoriska aspekterna som krävs för att leverera effektiv kundservice. Du bör ha, eller sikta på att få, mandat att driva eller initiera förbättringar inom kundservice i din organisation.

Under utbildningen förväntas du aktivt bidra med dina insikter och erfarenheter och vara engagerad i de löpande delprovscertifieringarna som leder till din fullständiga certifiering som kundservicechef.

### Hur övertalar jag chefen att få gå? Här är några bra argument!

- Strategisk och teknisk fördel: Att delta i denna certifieringsutbildning hos KontaktAkademin skärper vår förmåga att vara i framkant när det gäller både service management och kundupplevelse (CX), samtidigt som det ger mig teknikkunskaper för att optimera användningen av nya digitala verktyg och teknologier.
- Kostnadseffektiv resurshantering: Utbildningen ger mig verktyg för att noggrant planera och hantera våra resurser på ett kostnadseffektivt sätt. Genom att utveckla min förmåga att genomföra kostnadsanalyser och resursallokering, kan jag direkt bidra till att förbättra vår organisations ekonomiska hälsa.
- Certifieringsfördelar med löpande utvärderingar: De kontinuerliga certifieringsproven under utbildningsåret erbjuder inte bara en bekräftelse på mina kunskaper, utan också en regelbunden utvärdering av min förmåga att tillämpa dessa i praktiken, vilket garanterar att jag håller mig uppdaterad med de senaste metoderna och teknologierna.
- Direkt tillämpbara expertkunskaper: Med fem olika lärare som är experter inom sina fält får jag tillgång till ledande kunskaper och insikter, vilka jag kan applicera direkt för att effektivisera vår kundserviceverksamhet. Denna expertis är ovärderlig för att implementera avancerade lösningar som direkt påverkar vår servicekvalitet.
- Uppbyggnad av ledarskap och innovation: Denna utbildning är en investering i mitt ledarskap och vår organisations innovationsförmåga. Med förbättrade ledarskapsfärdigheter och en djupare förståelse för integrering av kundcentrerade strategier kommer jag att kunna leda vårt team att inte bara möta utan överträffa kundförväntningarna.

#### Faktaruta:

**Utbildningslängd:** Ca 1 år, uppdelat i fem steg.

**Utbildningsdagar:** Totalt 11 heldagar på plats i Stockholm, fördelade på två terminer.

**Lärare:** Olika utbildare, alla experter inom sina respektive fält.

**Certifiering:** Löpande certifieringsprov under hela utbildningsåret.

**Deltagare:** maximalt 16 deltagare per kursstart

**Pris:** 49 000 kr för medlemmar och 59 000 för icke medlemmar i Kontakta (exkl moms, går att dela upp betalning)

## Innehåll / utbildningsdagar

### Steg 1

#### 16 oktober: Customer Experience (CX) och kundservice uppdrag

- **Introduktion och lära känna kursdeltagarna.**
- **Kundservicechefens uppdrag och roll:** Kundservicechefens ansvar för att leda och utveckla kundserviceteam, strategisk planering för att möta och överträffa kundförväntningar, samt vikten av att integrera kundservice i företagets övergripande mål.
- **Introduktion till Customer Experience (CX):** En genomgång av begreppet Customer Experience Management, som omfattar organisationer designar och implementerar strategier för att skapa rätt upplevelser för kunderna över alla beröringspunkter.
- **Sambandet mellan kundservice och CX:** Hur kundservice utgör en kritisk del av den övergripande kundupplevelsen, där varje interaktion bidrar till kundens upplevelse.

#### 17 oktober: Att utforma kundupplevelser och förstå kundens behov

- **Kundservice grunder och historik:** En översikt över kundservice som koncept samt dess utveckling genom åren från traditionella till digitala kanaler och hur detta påverkat kundförväntningar.
- **Grundläggande kundbehov (CX forts):** Vi djupdyker i kundens behov av trygghet, samhörighet, variation, vara unik, och hur detta driver kundnöjdhet och lojalitet.
- **Enkelhet i balans med personligt bemötande:** Balansen mellan teknologi och personlig service lyfts fram för att möta kundens krav på enkelhet och behovet av mänsklig interaktion.
- **Service recovery paradox och kundens behov av upplevd rättvisa:** Vi diskuterar hur väl hanterade servicefel kan öka kundnöjdheten och betonar vikten av upplevd rättvisa i kundens interaktioner med företaget.
- **Principer för utformning av kundupplevelser:** Viktiga utgångspunkter för att utforma kundupplevelser samt övergripande strategier för kommunikation och samtals teknik.

### Steg 2

#### 12 november: Kundresekartläggning för kundservice

- **Introduktion till kundresekartläggning:** Insikter om kundresan som ett centralt verktyg för att utveckla tjänster och som en metod i förändringsarbetet.
- **Design av kundupplevelsen:** Kunddriven tjänsteutveckling där kundresekartan visualiserar hur olika avdelningar samverkar för att skapa en sömlös kundupplevelse.
- **Principer för att utveckla kundresan:** Färdigheter att identifiera och adressera "pain points" i kundresan, inklusive en steg-för-steg process för kundresekartläggning.
- **Praktisk tillämpning:** Deltagarna tillämpar grundläggande principer och tekniker för kundresekartläggning genom arbete med eget case i en workshop.
- **Utveckling av en CX-strategi:** Diskuterar hur en klar och genomtänkt CX-strategi, inklusive vision, mål, planering och prioritering, är central för att leda organisationen mot en mer kundcentrerad verksamhet.

### 13 november: Kundservicechefens strategiska roll i ledningsgruppen

- **Kundservicechefen i ledningsgruppen:** Kundservicechefens roll och närvaro i ledningsgruppen för att bidra till företagets övergripande strategiska och finansiella mål.
- **Den egna resultaträkningen:** Kundserviceorganisationens finansiella bidrag och värde till företaget, samt underlag för att driva samarbete och krossfunktionell förbättring
- **Finansiell och operativ styrning och förvaltning:** Fokus för att driva den egna kundserviceverksamheten mot högre kvalitet, ökat sälj och kostnadseffektivitet, samt säkra kostnadskontroll.
- **SLA och interna/externa avtal:** Bästa praxis för att utforma och förvalta Service Level Agreements (SLA) och andra avtal som säkerställer servicekvalitet och företagsmål, samt använda ledningsgruppen för att balansera högre kostnader för ökat sälj och högre kvalitet
- **Mäta och följa upp:** Tekniker för att mäta serviceeffektivitet och kundnöjdhet samt metoder för kontinuerlig uppföljning och förbättring.

## Steg 3

### 22 januari: Verksamhetsutveckling - Den kundcentrerade organisationen

- **Utformandet av kundservice strategiska mål:** Arbetsätt för att etablera strategiska mål utifrån kundupplevelse & kundreseoptimering i kombination med den egna resultaträkningen och de egna operationella KPIerna.
- **Framtagandet av en kundservicestrategi:** Verktyg för att definiera och prioritera strategiska initiativ mot de strategiska målen, konkretisering av den strategiska planen och verktyg för effektiv framdrift och uppföljning.
- **Den kundcentrerade organisationen:** Verktyg för att etablera och dimensionera en effektiv kundserviceorganisation som utgår från kunderna och medarbetarna, inkl. roller och ansvar
- **Processkartläggning som verktyg för verksamhetsutveckling:** Hur kartläggning av processer och ärendeflöden används för att identifiera och optimera de delar av verksamheten som har störst inverkan på kundupplevelsen.
- **Definiera ärenden som verktyg för effektivisering:** Verktyg för att effektivt kunna förbättra kundupplevelsen och bedriva effektiviseringsarbete.
- **Sourcing:** Strategier för effektiv sourcing och leverantörshantering som stöder kundserviceverksamheten.

### 23 januari: Lagstiftning och etiska regler inom kundservice

- **Lagar och regelverk:** Genomgång av relevanta lagar och regelverk som påverkar kundservicebranschen, inklusive dataskydd och konsumenträttigheter.
- **Etiska regler och standarder:** Genomgång av etiska överväganden och standarder inom kundservice med syfte att förbättra servicekvaliteten och skapa konsumenttrygghet för allmänheten på den svenska marknaden.

## Steg 4

### 19 mars: Digital transformation och AI i kundservice

- **Digitala trender och teknologier i kundservice:** Utforska de senaste digitala trenderna och teknologier som omformar kundserviceindustrin och förbättrar kundinteraktioner.
- **Kanalloptimering:** Lär dig tekniker för att optimera användningen av olika kommunikationskanaler för att maximera kundnöjdheten och effektiviteten.
- **Analys med AI:** Förstå hur artificiell intelligens kan användas för att analysera kunddata och förbättra beslutsprocesser och kundinsikter.

## 20 mars: Workforce Management och planering av resurser

- **Prognosmodeller för bemanning:** Hitta den prognosmodell som bäst passar din verksamhet baserat på historiska data och händelsedrivna förutsägelser.
- **Nyckeltal och bemanningsplanering:** Lär dig de viktigaste nyckeltalen för att beräkna bemanningsbehov från månad, vecka till dag och hur dessa styr personalbehovet.
- **Flexibel bemanningsplanering:** Implementera flexibla bemanningsstrategier som tar hänsyn till personalens välbefinnande och verksamhetens behov.
- **Ledning i realtid och rapportering:** Hantera bemanningsutmaningar under press, och utveckla förmågan att skapa relevanta rapporter och data för effektivt beslutsstöd.

## Steg 5

### 19 maj: Kundinsikter och grundorsaker - AI som verktyg

- **Syfte med kundinsiktsarbetet:** Vikten av att djupgående förstå kundbehov och beteenden för att effektivt använda dessa insikter i organisationens förändringsarbete och utveckling.
- **Close the Loop - feedbackprocess:** Hur en kontinuerlig feedbackloop är avgörande för att agera på kundinsikter, förbättra produkter och tjänster, och därigenom kontinuerligt driva utvecklingen framåt.
- **Insamling av data genom kvalitativa och kvantitativa metoder:** Beskriver hur kombinationen av kvalitativa och kvantitativa metoder ger en komplett bild av kundens upplevelser och förväntningar, vi går igenom övergripande frågeteknik och urvalsförfaranden.
- **Användning av AI för insamling och analys av kunddata:** Presenterar hur metoder för datainsamling och avancerade AI-tekniker kan tillämpas för att effektivt extrahera värdefulla kundinsikter, som kan informera och vägleda förändringsarbete.

### 20 maj: Kundcentrerad förändringsledning

- **Strategier för kundcentrerad förändringsledning:** Presenterar hur ledare kan tillämpa effektiva strategier för att hantera förändring, introducerar ADKAR-modellen som en ram för att effektivt genomföra förändringsledning med kunden i centrum.
- **Hantering av motstånd mot förändring:** Strategier för att identifiera och överkomma motstånd mot förändring bland medarbetare, med fokus på kommunikation och engagemang som nyckelfaktorer för framgång.
- **Kommunikation under förändring:** Effektiv kommunikation som ett verktyg för att underlätta en smidig övergång under förändringsprocesser, inklusive hur man håller alla intressenter informerade och engagerade.
- **Employee Experience (EX) och dess påverkan på CX:** Diskuterar sambandet mellan anställdas upplevelse och kundupplevelsen, och hur positiv EX leder till förbättrad CX.

**21 maj och avslutning**

**Kontaktadagen med utdelning certifiering**

Kontaktadagen är årets största konferens för dig som arbetar med kundmöten via telefon och digitala kanaler och vill skapa morgondagens kundupplevelser.

**Utbildare**

De som är utbildare har samtliga mångårig erfarenhet av att arbeta direkt i kundservice eller i närliggande verksamheter. Utöver utbildarna kommer även specialinbjudna gästföreläsare att delta under utbildningens gång.

**Tina Wahlroth**, Styrelseordförande Kontakta och ansvarig för utbildningen.

**Helén Rigamonti**, Rådgivare, lärare och författare inom Customer Experience (CX)

**Mattias Lindberg**, Advokat på Bird & Bird, med inriktning affärsjuridik och GDPR

**Erik Mokvist**, Partner och Senior konsult Axholmen konsulting

**Lars Anjou**, Fristående konsult, COPC-certifierad och WFM-specialist

**Plats**

Utbildningen hålls i Kontaktas lokaler hos iOffice på Kungsgatan 60 eller Vasagatan 10 i Stockholm.

Anmälan/intresseförfrågan, eller har du frågor om utbildningen? Kontakta oss!

Tina Wahlroth, Kontakta  
Kungsgatan 60  
111 22 Stockholm  
[tina.wahlroth@kontakta.se](mailto:tina.wahlroth@kontakta.se)  
+46 735 66 55 22