



KUNDEORIENTERET LEDERSKAB

**Styrk kundeorienteringen gennem
personligt lederskab**

Formålet med uddannelsen er at inspirere og styrke deltagerens kundeorienterede lederskab og samtidig sætte fokus på medarbejder- og forretningsudvikling samt forandringsledelse. På forløbet medvirker du til at videreudvikle din virksomhed via kundefokus og værdiskabelse – og ved kontinuerligt at arbejde med sammenhængen mellem ledelseskvalitet, medarbejderengagement, kundeloyalitet samt virksomhedens indtjening og vækst. Desuden opnås øget indsigt og anvendelse af en række ledelsesværktøjer og -metoder med udgangspunkt i både en akademisk og praksisorienteret tilgang.

UDBYTTE

- Et fælles sprog, værktøjer og ledelsesmæssige tiltag for at understøtte virksomhedens kundeorientering
- Inspiration og værktøjer til ledelse af service og kundeoplevelsen i alle "sandhedens øjeblikke" / touch points
- Skærpet indsigt og bevidsthed om egne personlige ledelseskompetencer og udviklingen af dit ledelsesmæssige repertoire
- Indblik og færdigheder i at anvende en række teorimodeller, metoder og konkrete ledelsesværktøjer, der udvikler medarbejderne, virksomheden og samspillet med kunderne og andre stakeholders
- Kompetence til at implementere en kundeorienteret strategi og -kultur gennem succesfuld forandringsledelse
- Træning i at anvende og implementere redskaber fra Customer Experience Management (CEM) i egen virksomhed gennem indlæg og træning i praksis
- Ledelsesmæssig kompetence i agilitet, innovation og værdiskabelse via øget kunde- og forretningsfokus
- Udvidet ledernetværk, herunder et udbygget samarbejde og videndeling på tværs af virksomhederne
- Et teoretisk og akademisk begrebsapparat – og styrkelse af analytiske kompetencer

På det seneste forløb af uddannelsen har deltagerne givet KuLe en fantastisk Net Promoter Score på 67 (svarende til en samlet evaluering på 9,0 på en skala fra 1-10). Tidligere deltagere udtaler:

"KuLe har givet mig et nyt syn på kunderne, som har skabt flere nye initiativer hos MONSTRUM, som jeg glæder mig til at se frugten af. Vigtigheden af glade medarbejdere og glade kunder har fået særlig fokus - det er sådan, vi vokser. Jeg har fået kendskab til nye værktøjer, der skaber refleksioner ift. ledelse af medarbejdere, ledelse af virksomheden og selvledelse."

- Amalie Muff Enevoldsen, Vice Director, MONSTRUM

"Gør ledelse til handling! Lær hvordan strategier og visioner formidles og implementeres, så der kan ske faktiske forandringer."

- Rikke Froh Korsgaard, Senior Projektkonsulent, Norstat

"Lederuddannelse i praksis, der sætter teorier til din ledelse og udvikler dine ledelseskompetencer."

- Carsten Ladegaard Jakobsen, Afdelingsleder, SAGRO

STRUKTUR OG INDHOLD

Uddannelsen består af en kombination af labs (moduler – 9 dage i alt), 360-graders analyse, individuel tilbagemelding og case-arbejde i virksomhedsgrupper samt coaching i ledercirkler.

LÆRINGS- OG LEDELSESKOMPETENCER		FORRETNINGS-KOMPETENCER	KUNDERELATIONS-KOMPETENCER	FORANDRINGS-KOMPETENCER	EKSEKVERINGS-KOMPETENCER
INTRO	LAB 1	LAB 2	LAB 3	LAB 4	AFSLUTNING
• Introduktion • Virksomheds-cases • Service-værdikæden • 360 og Ledelses-udvikling	• Det personlige lederskab • Serviceledelse • Ledelses-fleksibilitet • Psykologisk tryghed • Metoder til at sætte medarbejderne op til succes	• Strategi og Kundefokus • Forretnings-udvikling • Agilitet og innovation • Værdiskabelse • Ledelsesroller og Strategi-implementering	• Udefra-ind-fokus • CRM og CEM • Kunde-oplevelser • Kunderejsen og “touch points” • Positiv klagehåndtering • Customer Success	• Forandrings-ledelse • Værktøjer til forandring • Udvikling af en kundeorienteret kultur • Forandrings-kommunikation • CEM i praksis	• Præsentation af refleksions-rapport og case besvarelse, herunder feedback og evaluering
	Ledercirkler	Ledercirkler	Ledercirkler	Ledercirkler	

360 analyse med personlig feedback

1/2 dag	1 1/2 dag	2 dage	2 dage	2 dage	1 dag
---------	-----------	--------	--------	--------	-------

Virksomhedscases

Intro og Lab 1: Lærings- og Ledelseskompetencer

Onsdag d. 25. februar - torsdag d. 26. februar 2026

Centrale emner:

- Orientering om indhold og formål med uddannelsen
- Præsentation af deltagere og programledelse
- Analyse af egen ledelsesadfærd (360-graders analyse) og kundeanalyse
- Forskellige tilgange til kundeorientering og ledelsesparadigmer
- Virksomhedscases, herunder udvælgelses- og succeskriterier
- Netværk – ledercirkler
- Forventningsafstemning
- Etablering af platform for læring og udvikling – Action Learning
- Service Profit Chain modellen, herunder forståelse af sammenhængen mellem eget lederskab, egne medarbejders engagement, performance og kompetencer, værdiskabelse, kundetilfredshed, kundeloyalitet og egne forretningsmæssige resultater
- Dit personlige lederskab, integritet og værdigrundlag bl.a. ift. personprofil og 360-graders feedback
- Kundeorienterede ledelsesmæssige dilemmaer
- Krav til lederne og ledernes succeskriterier – herunder leadership pipeline, samt planlægning og prioritering
- Sandhedens øjeblikke (touch points) i leder-medarbejderrelationen

- Ledelse og selvforståelse, forskellen på adfærd og indstilling og introduktion af metaforen ”boksen”.
- Lederskab i de svære og konfliktfyldte situationer.
- Ledelsesfleksibilitet og -roller

Lab 2: Forretningsmæssige kompetencer

Mandag d. 20. april - tirsdag d. 21. april 2026

Centrale emner:

- På baggrund af deltagernes forretningsmæssige cases udvælges de vigtigste strategi- og forretningsmodeller (eks. Business Model Canvas), der skal anvendes i forhold til deltagernes cases, lige som de skal understøtte kundeorienteringen og agilitet i virksomhederne
- Interessentanalyse, hvor deltagerne identificerer vigtige interessenter ift. design og udvikling af casene, således at de bliver involveret fra start. Dette kan bl.a. ske via fokusgruppeinterviews, workshops og projektorganisering
- Strategiudvikling og -implementering, herunder ledelsesroller
- Innovation
- Agilitet og agil forretningsudvikling
- Synliggørelse af forretningsmæssige mål og resultater
- Målstyring, handlingsplaner og resultatskabelse
- Sparring og coaching i ledercirkler

Lab 3: Kunderelationskompetencer

Mandag d. 8. juni - tirsdag d. 9. juni 2026

Centrale emner:

- Kunde-Touch Points og Customer Journey
- Customer Relation, Customer Success og Experience Management
- Kundetyper og -segmentering
- Værdiskabelse for kunden
- Brug af digitale og AI metoder til kundeudvikling
- Kundedrevne og agile innovationsprocesser med fokus på involvering af kunder og interessenter til de forretningsmæssige cases
- Positiv kundeklagehåndtering
- Sparring i ledercirkler

Lab 4: Kunderelationskompetencer

Tirsdag d. 25. august - onsdag d. 26. august 2026

Centrale emner:

- Forskellige perspektiver på forandringsledelse, herunder den klassiske styringstankegang til forandringsledelse og en mere dynamisk, procesorienteret og flertydig tilgang til at håndtere kompleksitet, forandringer og innovation
- Deltagerne skal forholde sig til kravet om fokus på performance management, KPI'er og styring – og samtidig forholde sig til interne og eksterne krav om konstant nyskabelse og alternative fremgangsmåder
- Træning i at anvende og implementere redskaber fra Customer Experience Management (CEM) i egen virksomhed gennem indlæg og træning i praksis.
- Formidling af budskaber og kommunikation ifm. forandringer
- Holdningspåvirkning
- Hvordan skabes en kundeorienteret kultur?
- Konkrete værktøjer og metoder til at gennemføre forandringsprocessen i forbindelse med deltagerens cases
- Udarbejdelse af en forandringsledelse-, kommunikations- og implementeringsplan for casen

Afslutning og fremlæggelse af casebesvarelse

Torsdag d. 1. oktober 2026

Præsentation og evaluering af virksomhedscase herunder anbefalinger og udbytte:

- Deltagerens chef og undervisere fra CBS Executive Fonden og CBS kommenterer og stiller perspektiverende spørgsmål
- Undervisere fra CBS Executive Fonden og CBS, med input fra forankringsperson fra deltagerens virksomhed, vurderer og giver feedback på virksomhedscasen

LEDERCIRKLER

Ledercirklerne (netværksgrupperne) er baseret på, at "ledere lærer andre ledere at lære og lede". I uddannelsesforløbet betyder det, at deltagerne samles i faste 4-5-mands grupper. Grupperne bliver sammensat på tværs af funktioner og virksomheder.

I grupperne skal deltagerne udveksle erfaringer om, hvad der er sket i forhold til deres indsatsområder, give hinanden gode råd og feedback samt skabe commitment om at afprøve og implementere det lærte i praksis. Det altafgørende i denne proces er, at deltagerne kommer tilbage i deres respektive organisatoriske enhed og handler.

Undervejs i forløbet bliver der sat tid af til, at deltagerne sparrer med hinanden samt, at der bliver udarbejdet og fulgt op på handlingsplaner fra gang til gang. Ligeledes bliver der sat fokus på, at de konkrete ledelsesværktøjer, deltagerne får på de enkelte labs, bliver afprøvet i praksis bl.a. ved at afslutte hvert lab med at sætte individuelle mål for, hvordan de vil anvende værktøjer og feedback, når de kommer hjem.

Til hver ledercirkel er der koblet en proceskonsulent.

Formålet med ledercirklerne er at:

- Sikre sparring, erfaringsudveksling og øget forståelse på tværs af virksomhederne
- Den enkelte deltager fastsætter konkrete og operationelle udviklingsmål
- Omsætte det lærte til praksis således, at der opnås en effekt
- Sikre, at der planlægges, gennemføres og følges op på konkrete forandringstiltag
- Udvikle evnen til at give og modtage feedback
- Udvikle evnen til at stille spørgsmål og coache

DEN LEDELSES- OG FORRETNINGSMÆSSIGE UDVIKLING

Den ledelsesmæssige udvikling

360-graders analyse

360-graders analysen er en undersøgelse af din aktuelle lederadfærd. Når analysen kaldes en 360-graders analyse, er det fordi den gennemføres "hele vejen rundt" om dig som leder. Ud over din egen vurdering af din egen nuværende ledelsesadfærd og udviklingsområder vil både dine medarbejdere, kolleger og chef blive bedt om at foretage evalueringen. Derved kan der tegnes et totalt billede af din aktuelle ledelsesadfærd og udviklingsområder samt kundernes oplevelse af dig.

360-graders analysen har til formål at:

- Identificere og styrke de 3-5 væsentligste udviklingsområder, som du vil arbejde videre med
- Give input til valg af virksomhedscase
- Målrette uddannelsesforløbet til dine specifikke behov

Inden lab 1 gennemføres der en samtale med dig, hvor du får resultatet af analysen. I den sidste del af samtalen medvirker din chef og giver en uddybning af sin tilbagemelding.

For at dokumentere effekten på adfærdsniveau får du et tilbud om at gennemføre endnu en 360-graders måling afslutningsvist.

Udviklingsmål

På baggrund af 360-graders analysen udarbejder du dine ledelsesmæssige udviklingsmål. Du skal beskrive konkrete udviklingsmål, indsatsområder, styrker, ønskede forandringer og hvem, der skal involveres. Dette er udgangspunktet for, at der arbejdes aktivt med de konkrete forandringer både hos dig selv og med dine medarbejdere og kunder.

Refleksionsrapport

Som afslutning på den ledelsesmæssige udvikling udarbejder du en refleksionsrapport, som har til formål at:

- Reflektere og uddrage af læringen af arbejdet med de ledelsesmæssige udviklingsmål
- Gøre status over opnåede resultater og hvilken effekt arbejdet har medført
- Beskrive hvordan den ledelsesmæssige udvikling kan fastholdes og fortsættes – herunder fremtidige muligheder og udfordringer, samt kobling til den forretningsmæssige udvikling

Den forretningsmæssige udvikling

Virksomhedscases

Den primære læringsmetode er baseret på din virksomhedscase. Indledningsvis identificeres en aktuel og relevant problemstilling i din virksomhed, der omhandler de teoretiske temaer på uddannelsen.

Du får vejledning og hjælp til at udarbejde casen ud fra en skabelon. Som en del af case-arbejdet kan der anvendes alternative dataindsamlings- og interventionsmetoder som f.eks. fokusgruppeinterviews med forskellige stakeholders, samt en kundeanalyse.

Der skal anvendes teori fra undervisningen til at analysere og perspektivere problemstillingerne i casen, og underviserne på de enkelte labs bruger aktivt casene i undervisningen. Du får løbende feedback på løsningsforslag og anbefalinger. Casen skal have et kundeorienteret perspektiv med udgangspunkt i virksomhedens strategi og aktuelle udfordringer. Det forventes, at der afsættes forberedelsestid til hvert lab samt efterfølgende til at afprøve det lærte imellem de enkelte labs.

Virksomhedscasen fremlægges på afslutningsdagen og der gives feedback fra undervisere fra CBS Executive Fonden og CBS med input fra forankringspersonen fra deltagerens virksomhed, som typisk vil være deltagerens chef.

Effekten på resultatniveau kan måles på resultaterne af din forretningsmæssige case – samt på medarbejderengagement, kundetilfredshed og loyalitet.

FORANKRINGSPERSONEN OG CHEFENS ROLLE

I forbindelse med de ledelsesmæssige udviklingsmål og virksomhedscasen spiller din forankringsperson/chef en vigtig rolle. Forankringspersonen/chefen er indledningsvist med til at identificere relevante udviklings- og indsatsområder og skal derefter støtte, rådgive, give feedback samt være sparringspartner på casen og deltagerens udviklingsmål.



MERE INFORMATION & KONTAKT

Sted:

CBS Executive, Råvarebygningen
PorcelænsHAVEN 22, 2000
Frederiksberg

Pris:

Samlet pris er 49.950 DKK (ex. moms)
Prisen er inklusiv materialer og
forplejning.

Målgruppe:

Kundeorienteret Lederskab henvender
sig bl.a. til afdelingsledere, teamledere,
projektledere og product owners.

Undervisere:

Deltagerne bliver undervist af erfarne
indlægsholdere og professorer. Bl.a.:

- Ian Wisler-Poulsen, Selvstændig
konsulent og forfatter
- Mette Villemoes Ponty, Direktør, The
Arbinger Institute Scandinavia
- Mogens Bjerre, Lektor, CBS
- Stine Staffeldt, Ekstern Lektor, CBS og
Programdirektør, CBS Executive Fonden
- Thomas Ritter, Professor, Department of
Strategic Management and Globalization,
CBS

Sprog:

Undervisningen foregår på dansk, men
der forekommer artikler og andet
materiale på engelsk.

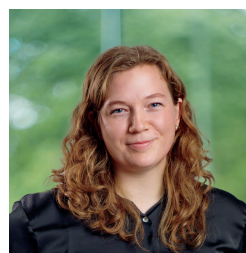
Tilmelding og yderligere information:

Du kan læse mere og tilmelde dig på
vores website: cbs-executive.dk/kule

Du er også velkommen til at kontakte:



Programdirektør
Stine Staffeldt
sts@cbs-executive.dk
tlf. +45 4035 8752



Program Manager
Helle Schak
hs@cbs-executive.dk
tlf. +45 2222 4064