



SERVICE EXCELLENCE - LEADERSHIP ACADEMY 2026

**Gør en forskel gennem kundefokus,
serviceinnovation og dit personlige lederskab**

FORMÅL

Service Excellence Leadership Academy har til formål at udvikle ledere og deres organisationer ved at:

- Udvikle det personlige lederskab og skabe forretningsudvikling - så den enkelte deltager udvider både sine ledelses- og forretningsmæssige kompetencer og repertoire.
- Udvikle netværk og styrke konkurrence- og innovationsevnen i service- og vidensvirksomheder.
- Skabe kundeværdi, udvikling og service excellence gennem Action Learning-baseret projektarbejde i egen organisation og gennem intensivt arbejde med organisationens og egne udfordringer og muligheder – fra tanke til handling.

INDHOLD & METODE

LEDELSESUDVIKLING

- Gennem refleksion og handling arbejdes der med din egen ledelsesmæssige udvikling bl.a. gennem en intensiv sparring på 360 graders-målingen.

LÆRING GENNEM ACTION LEARNING (AL)

- Uddannelsen tager udgangspunkt i den erfaringsbaserede udviklingsmetode Action Learning (AL), hvor du gennem erfaringsudveksling og sparring i AL-grupper arbejder med dine egne ledelsesmæssige udviklingsmål.

SERVICEVÆRDIKÆDEN

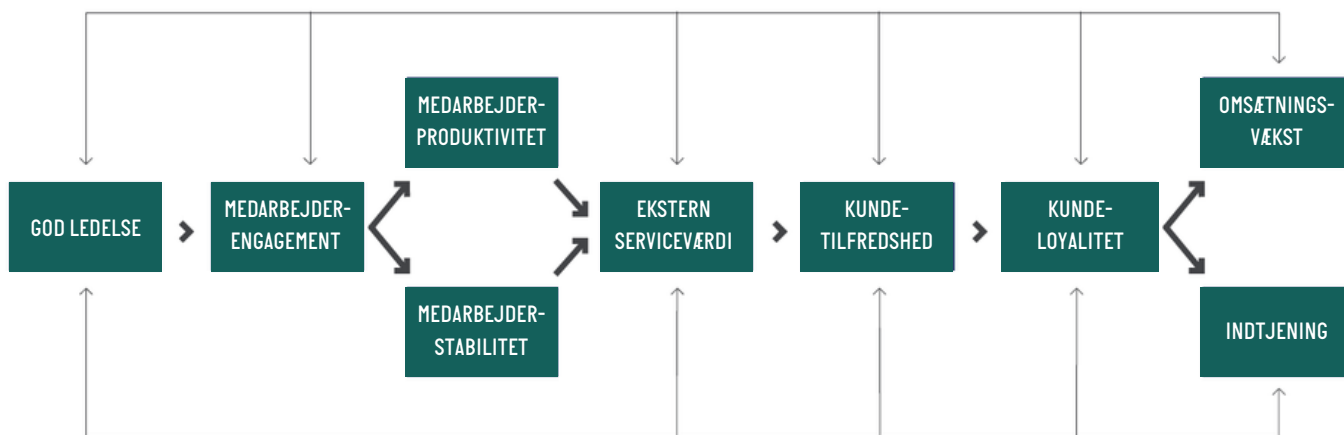
- Uddannelsen er designet ud fra teorien om Serviceværdikæden, som er illustreret i nedenstående model, og starter derfor med dit eget lederskab.

FORRETNINGSPROJEKT

- Du arbejder med et konkret forretningsprojekt, som er strategisk og ledelsesmæssigt relevant og skaber værdi for din virksomhed.

NETVÆRK

- På uddannelsen opnår du et stort netværk, som du udnytter aktivt under hele forløbet med udgangspunkt i, at "ledere lærer andre ledere at lede og lære." Efter endt uddannelse vælger mange af deltagerne at opretholde et aktivt netværk med tilbagevendende arrangementer og studieture med en videre progression i forhold til de emner, der er blevet præsenteret for dem under uddannelsesforløbet.

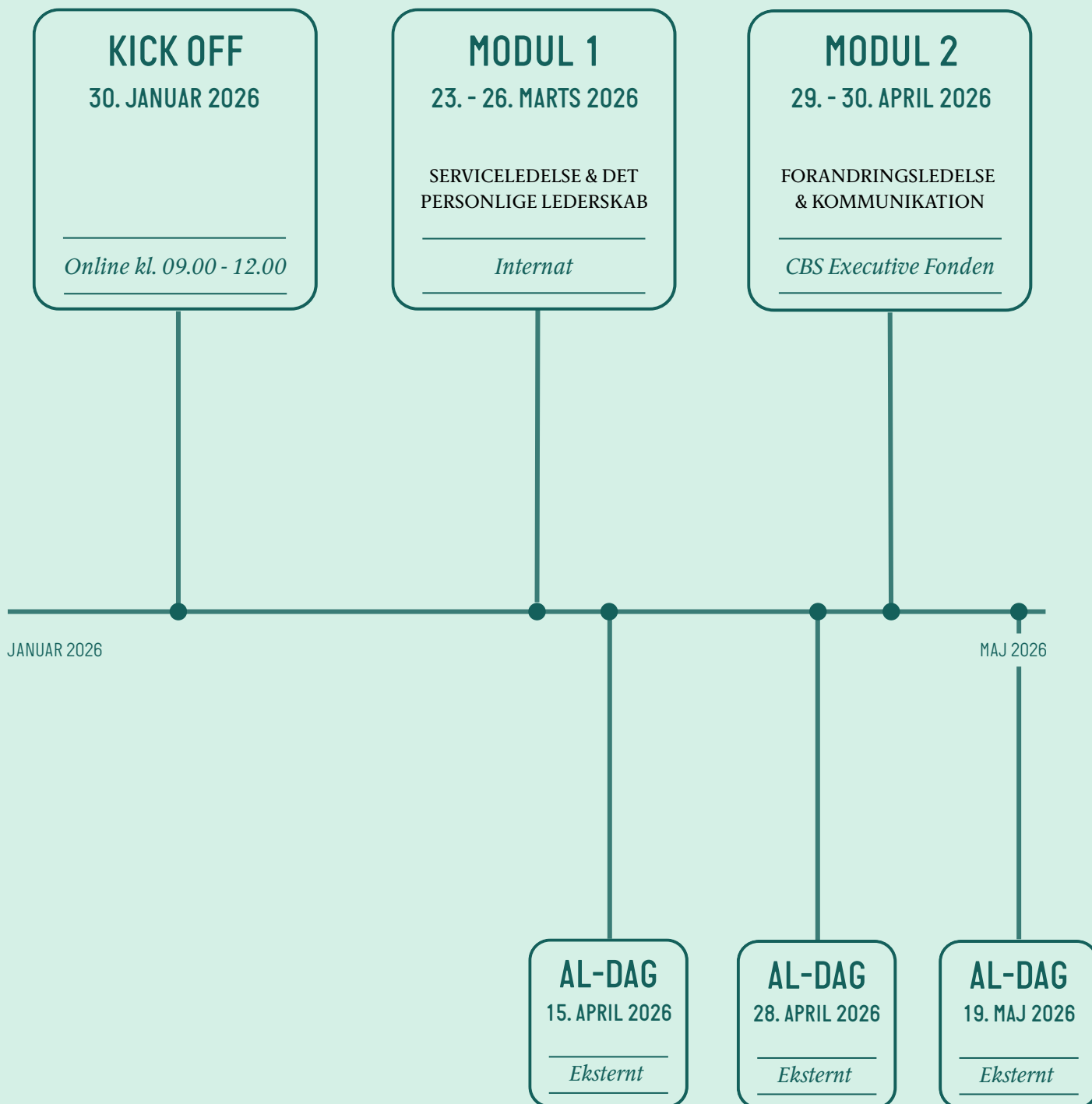


Kilde: HBS, Heskett, et al.

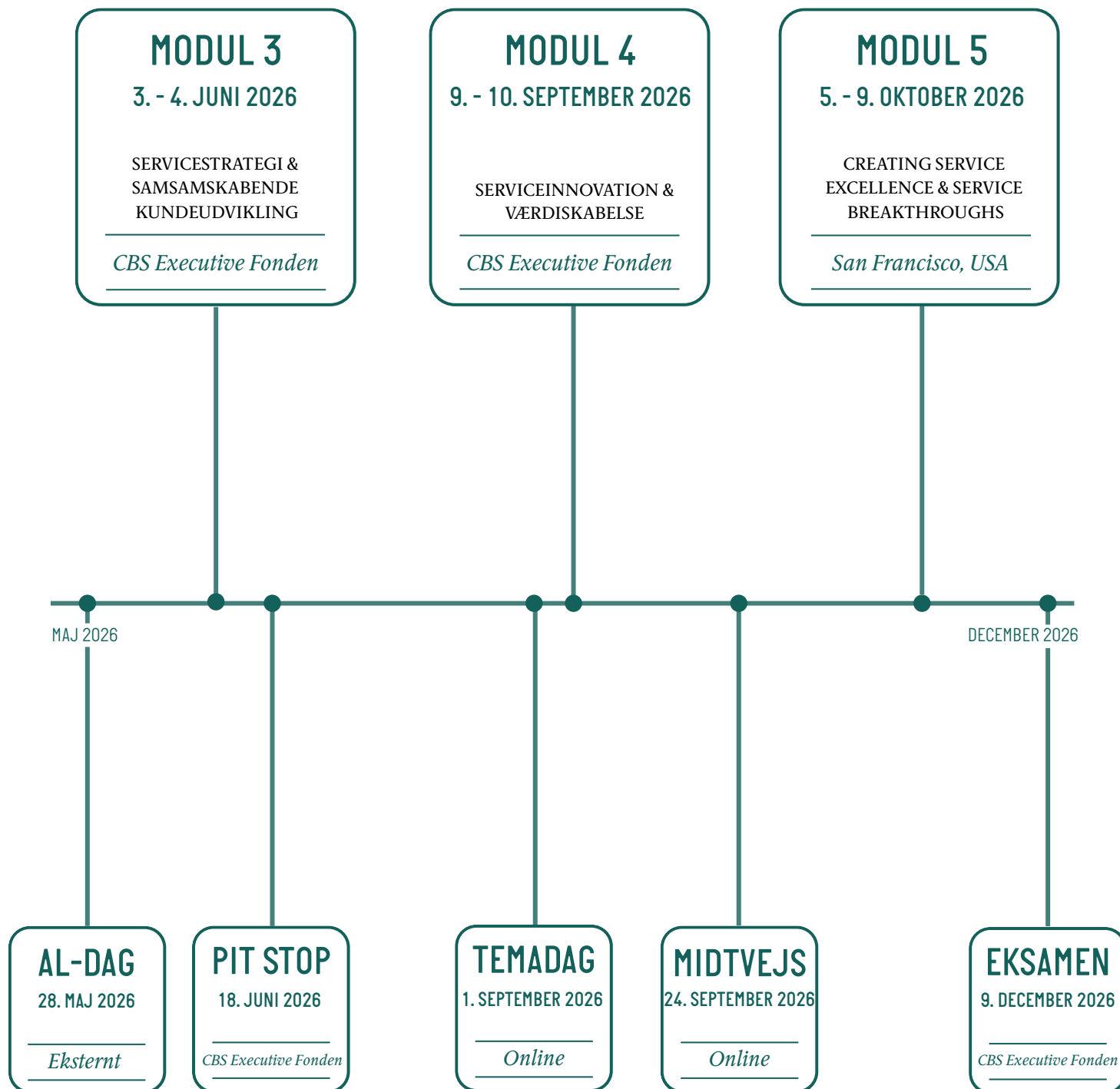
“Grundlæggende synes jeg, at det har været det bedste ledelsesudviklingsforløb, jeg nogensinde har deltaget i. Arbejdet i Action Learning grupperne har fungeret virkelig godt og jeg har følt mig både underholdt, omfavnet og udfordret af mine gruppemedlemmer og vores fantastiske proceskonsulent. Processen, hvor vi bliver inviteret rundt til hinandens virksomheder og interviewer de kolleger, medarbejdere og chefer, der har svaret på 360 graders-analysen, giver både dybde i vores gensidige relationer, men også en ekstra mulighed for at stille spørgsmålstegn ved, om vi nu selv leder på den bedst mulige måde. Den kontinuerlige vekslen mellem teori og praksis har givet mig mulighed for at benytte mange af de værktøjer, vi har fået undervejs, på en naturlig måde.”

- Karen Rønberg, Customer Service Director, Metro Service A/S

LEDELSESMÆSSIG UDVIKLING



FORRETNINGSMÆSSIG UDVIKLING



GENERELT

DIN PROFIL

Du er motiveret for at arbejde med din egen ledelsesmæssige udvikling og med værdiskabelse gennem forretningsudvikling. Du er indstillet på at bidrage gennem erfaringsudvikling og sparring i Action Learning grupper. Du har mindst 5-10 års erhvervserfaring, heraf mindst 3-5 år i en leder-stilling (leder af ledere eller leder af specialister). Du har fuld opbakning fra din nærmeste leder, da det øger dit udbytte af uddannelsen markant.

PRIS

Prisen er kr. 109.950 ekskl. moms. Inkluderet i prisen er 3 overnatninger på modul 1. Øvrige moduler foregår på CBS Executive Fonden på Frederiksberg, hvor du selv er ansvarlig for evt. hotel-overnatning. Desuden er du selv ansvarlig for al transport, forplejning og hoteludgifter i forbindelse med modul 5 i USA.

LÆRING HELE LIVET – VIA NETVÆRKENE

Uddannelsens læringsmæssige platform vedligeholdes efter uddannelsens afslutning gennem faglige og sociale aktiviteter med tidligere deltagere på uddannelsen. Derudover er der mulighed for at deltage i tværgående alumni-aktiviteter sammen med de mere end 5000 dimitterede fra CBS Executive Fondens programmer.

PROCESKONSULENTTEAM

Til hver af Action Learning-grupperne tilknyttes en erfaren proces-konsulent. Service Excellence Leadership Academy's proces konsulentteam består af HR-chefer og partnere fra konsortiets virksomheder samt af Program Direktør Stine Staffeldt.

ET LEDER- OG FORRETNINGSUDVIKLINGSFORLØB OVER ET ÅR FOR ERFARNE LEDERE I BL.A.
FØLGENDE FØRENDE SERVICE- OG VIDENSVIRKSOMHEDER:



MODULOVERSIGT

KICK OFF	Kick off & Introduktion Introduktion til hele forløbet, undervisere og deltagerne. Kort om Service Profit Chain, herunder sammenhængen mellem ledelse, medarbejderengagement og kunde-oplevelser. Præsentation af Action Learning-formatet, 360° feedback, og JTI.
MODUL 1	Serviceledelse & Det personlige lederskab Fokus på serviceledelse i praksis gennem kunderejser og interviews. Udvikling af personligt lederskab via inspiration og øvelser, herunder egne ledelsesværdier, JTI-profil og coaching i Action Learning-grupper. Træning i relations opbygning, meningsdannelse, autencitet kommunikation, teamudvikling og psykologisk tryghed.
MODUL 2	Forandringsledelse & Kommunikation Træning i at lede og kommunikere forandringer med afsæt i både klassiske og de nyeste procesorienterede tilgange. Fokus på transformation, virksomhedskultur, diversitet, kompleksitet og hybrid ledelse. Opstart på forretningsprojekt og stakeholderanalyse.
MODUL 3	Servicestrategi & Samskabende kundeudvikling Træning i strategiske ledelsesperspektiver og strategiimplementering, samt kundeorienteret ledelse og kundeværdi som udgangspunkt for strategisk tænkning - og ny teknologi/AI som strategisk redskab. På dette modul afholdes derudover en kundeworkshop, hvor deltagerne inviterer kunder og interessenter med til samskabelse og kundedreven innovation i praksis.
MODUL 4	Serviceinnovation & Værdiskabelse Et fleksibelt modul med fokus på serviceinnovation, business model canvas og værdiskabelse. Supplerende temaer kan inkludere agilitet, digitalisering, diversitet, systemtænkning, nye organiseringsformer og serviceleverance – alt afhængig af deltagernes behov og projekter.
MODUL 5	Creating Service Excellence & Service Breakthroughs Studietur med besøg hos førende virksomheder, start-ups og universiteterne Stanford og Berkeley. Fokus på servicekultur, kundeoplevelser, bæredygtighed, service recovery, innovation, tech leadership/AI og entrepreneurship. Inkluderer også besøg på Culinary Institute og winery i Napa Valley.
AFSLUTNING & EKSAMEN	Afslutning & Eksamen Fremlæggelse og eksamination af det forretningsmæssige udviklingsprojekt for deltagere, ledere og CBS-undervisere.

FACULTY



Thomas Ritter
Professor, Copenhagen Business School



Anne Marie Jess Hansen
CEO, CBS Executive Fonden



Jan Molin
Professor, Copenhagen Business School



Roxana Kia
Executive træner, Roxana Kia ApS



Mogens Bjerre
Associate Professor, CBS



Lilian Mogensen
Rådgiver, tidl. koncerndirektør, ATP



Ulf Hahnemann
Advisor og tidl. CHRO i Mærsk



Jennifer A. Chatman
Professor, University of Stanford, Berkely



Kenji Kushida
Senior Fellow, Carnegie Endowment for International Peace



Robert Strand
Executive Director & Lecturer



Ian Wisler-Poulsen
Customer Experience Expert, Forfatter og Foredragsholder



Tina Dyhr Dupont
Direktør, Kunder og Indsigter



Nels Karsvang
Co-founder & Partner, Core Motion



Sune Knudsen
Co-Founder, Transition Collective



Sriram Dasu
Professor, University of Southern California



Andreas Gjede
Chief Strategy Officer, PLH

MERE INFORMATION

OM CBS EXECUTIVE FONDEN

CBS Executive Fonden er en selvstændig erhvervsdrevet fond med mere end 30 års erfaring i at udvikle forskningsbaserede ledelsesprogrammer for både offentlige og private organisationer. Vi tager udgangspunkt i vores kunders helt specifikke behov for kompetenceløft – på ledelses- og bestyrelsesniveau såvel som for mellemledere og specialister.

Sammen tilsikrer vi en passende kombination af seneste forskning og relevant teori med praktisk erfaring og nyttige værktøjer. Målet er altid en varig ændring af adfærd og resultater for kunder. Undervisere vil være ledende professorer og forskere fra CBS eller de store internationale business schools, samt førende praktikere fra ind- og udland.

CBS Executive Fonden er en del af CBS Campus og har til huse i Porcelæns haven i den tidligere Kgl. Porcelænsfabriks råvarebygning. I 2009 blev bygningen restaureret af Henning Larsens Tegnestue og omdannet til et flot uddannelsessted med lyse, inspirerende undervisningslokaler med glasfacade mod Frederiksberg Have.

“Min personlige ledelse i fremtidige ledelses opgaver vil for altid være positivt påvirket af min deltagelse på denne uddannelse. Jeg har fået et langt større empowerment til at igangsætte og videreføre troen på det unikke resultat i samarbejde med først medarbejdere og dernæst kunder”.

- Pia Jette Hansen, *Teaterdirektør Bellevue*

KONTAKT PROGRAMLEDELSEN PÅ SERVICE EXCELLENCE - LEADERSHIP ACADEMY



Stine Staffeldt

Program Direktør, CBS Executive
ss@cbs-executive.dk
+45 4035 8752



Jette Korsholm

Program Manager, CBS Executive
jk@cbs-executive.dk
+45 2246 2899



Mogens Bjerre

Associate Professor, ph.d.,
Copenhagen Business School
mb.marktg@cbs.dk
tlf. +45 4032 3221

“Koblingen af stærkt personligt lederskab til ambitiøs forretningsmæssig udvikling giver synlige resultater, og jeg bruger fortsat læringen fra chef-akademiet i min hverdag – til glæde først for både kunder, virksomhed, medarbejdere og mig selv. Det er blevet federe at være leder.”

- Ivar Ravn, *direktør for digital i SEGES*