

2026

# WinAcademy Katalog



Tilmeld 4



Få 1 med **gratis**

Uddannelser afholdes hos:

World Trade Center Ballerup

Borupvang 3, 2750 Ballerup

01-01-2026

## VELKOMMEN TIL WINACADEMY

Winholistic tilbyder uddannelse og udvikling af alle typer medarbejdere, ledere, chefer og direktører. Dette kan ske via deltagelse på forskellige kurser, og individuelle såvel som teamudviklingsforløb. Alt sammen afholdes i vores åbne akademi eller som virksomhedstilpassede løsninger. Alle udviklingsforløb, kurser og uddannelser i dette katalog kan nemlig også skræddersys til den enkelte virksomheds, afdelings eller teams ønsker og behov.

Som deltager får du under alle omstændigheder en unik mulighed for at dygtiggøre dig både personligt og fagligt. Kurserne og uddannelserne kan ud over personlig udvikling også med fordel bruges som kompetenceudvikling, eksempelvis efter afholdt medarbejderudviklingssamtale eller målstyringsamtale.

Ud over at deltage i et eller flere enkeltstående kurser, er der også mulighed for at gennemføre længerevarende uddannelsesforløb:

### Lederuddannelsen WinMastering Leadership – 7 moduler over 9 dage

Denne lederuddannelse er rettet mod deltagere, der gerne vil have teorierne på plads, og vil afprøve en masse værktøjer, med henblik på at blive en endnu mere kompetent leder. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog, intensiv praksistræning og opfølgning i plenum omkring fælles læring. Træningen tager udgangspunkt i lederens egne problemstillinger og udfordringer. Efter bestået uddannelse modtager du et personligt uddannelsescertifikat.

WinMastering Leadership 7 moduler på 9 dage		
Change Management	Procesoptimering, Lean introduktion og SCRUM (2 dage)	Kundefokus
Situationsbestemt ledelse, Low or not excellent performance (2 dage)	Time Management, Facilitering og mødeledelse	Fra kreativitet til innovation
Coaching og motivation		

### Holistic Experience Management certificering – 3 moduler over 5 dage

For alle der ønsker at opnå en konkurrencemæssig fordel, både personligt og professionelt, tilbyder WinAcademy at styrke din genvej til vækst. Kapitalisér på eksplosionen i efterspørgslen efter kvalificerede holistiske tænkere, ikke mindst i relation til Customer- og Employee Experience.

Skil dig ud fra mængden ved at opnå titlen **Certified Holistic Experience Management™ Associate**, der er anerkendt som et internationalt kvalitetsstempel inden for Holistic Experience Management™.

Certificeringen tager 5 dage fordelt over 6 måneder, og afsluttes med en eksamen, der skal bestås, for at opnå certificering og den eftertragtede titel.

- Skil dig ud, med en certificering, i forhold til andre gode professionelle
- Understøt din professionelle udvikling med den seneste best practice
- Tilegn dig ekspertiser, der kan styrke din organisations vej til succes
- Udvid dit netværk og bliv en del af en sammenslutning af dygtige mennesker, der har titel af Certified Holistic Experience Management™ Associate
- Tilpas din læring efter dine individuelle læringsbehov

Læs mere om Holistic Experience Management certificeringen i særskilt materiale.

**Master Class-forløb:**

WinMasterClass in Communications  
 WinMasterClass in Efficiency and Processes  
 WinMasterClass in Telemarketing  
 WinMasterClass in Sales and Negotiations  
 WinMasterClass in Team Performance  
 WinMasterClass in Customer Focus and Loyalty  
 WinMasterClass in Personal Development

Hvert WinMasterClass-forløb er skræddersyet til at give deltagerne bedst mulig indsigt i emnet. Derfor indeholder de forskellige Master Classes kurser, fra flere forskellige afsnit i kursuskataloget:

WinMasterClass in Communications	WinMasterClass in Efficiency and Processes	WinMasterClass in Telemarketing
Præsentationsteknik	Personlig effektivitet 1	Telefonkultur 1
Kommunikationsoptimering	Personlig effektivitet 2	Telefonkultur 2
Feedbackkultur	SCRUM-introduktion	Telecoaching
DiSC 2.0	Procesoptimering og Lean	Forhandlingsteknik
Forhandlingsteknik	SCRUM Master	Salgsteknik

WinMasterClass in Sales and Negotiations	WinMasterClass in Team Performance	WinMasterClass in Customer Focus and Loyalty
Forhandlingsteknik	Skabelse af HPT	Kundefokus og NPS
Salgsteknik	Feedbackkultur	Kundefokus workshop
Præsentationsteknik	Kreativ på kommando	Designworkshop
Kommunikationsoptimering	Kender du typen 1	Kreativ på kommando
Salgscoaching	Kender du typen 2	Kvalitative Analyser

WinMasterClass in Personal Development
DiSC 2.0
Positivt mindset
Konflikthåndtering
Kreativ på kommando

Læs mere om de enkelte kurser her i kataloget.

Hvis du tager flere Master Classes, kan der være overlap mellem de forskellige kurser. Det er naturligvis kun nødvendigt at bestå de enkelte kurser én gang. Med andre ord kan de "genbruges" i et andet WinMasterClass forløb.

Når du deltager på uddannelserne, modtager du et eksamenssurvey efter hvert modul. Der bliver givet karakter efter 7-skalaen. Når uddannelsens moduler er gennemført og alle eksamenssurveys er besvaret, modtager du et personligt uddannelsescertifikat som bevis på gennemført uddannelse.

Læs mere om priser og forudsætninger sidst i kataloget.

## Indholdsfortegnelse

VELKOMMEN TIL WINACADEMY .....	2
KOMMUNIKATIONSUDDANNELSER .....	6
Præsentationsteknik – varighed 2 dage. ....	6
Kommunikationsoptimering – varighed 1 dag. ....	6
EFFEKTIVITETS- OG PROCESUDDANNELSER .....	7
Personlig effektivitet 1 - varighed 1 dag.....	7
Personlig effektivitet 2.0 - varighed 1 dag.....	7
Procesoptimering og Lean introduktion – varighed 1 dag. ....	8
SCRUM-introduktion – varighed 1 dag.....	8
SCRUM-træning – varighed 1 dag. ....	9
SCRUM MASTER træning – varighed 1 dag. ....	9
TELEMARKETINGUDDANNELSER .....	10
Telefonkultur 1 – varighed 1 dag pr. gang.....	10
Telefonkultur 2 – varighed 1 dag pr. gang.....	10
Telemarketing – varighed 1 dag. ....	11
SALGS- OG FORHANDLINGSUDDANNELSER .....	12
Forhandlingsteknik – varighed 1 dag.....	12
Salgsteknik – varighed 1 dag. ....	12
Salgstræning – varighed 1 dag.....	13
TEAMPERFORMANCEUDDANNELSER .....	14
Skabelse af High Performance Teams – varighed 1 dag.....	14
Feedbackkultur – varighed 1 dag. ....	14
Kreativ på kommando – varighed 2 dage.....	15
DiSC Feedback – varighed 1 time pr. gang. ....	16
DiSC 2.0 – varighed 1 dag. ....	16
Kender du typen 1 – varighed 1 dag pr. gang.....	17
Kender du typen 2 – varighed 1 dag pr. gang.....	17
Leveregels workshop – varighed 1 dag .....	18
Lever Reglerne workshop – varighed 1 dag 1 gang hvert ½ år.....	18
KUNDEFOKUS OG LOYALITETSUDDANNELSER .....	19
Kundefokus og NPS – varighed 1 dag. ....	19
Kundefokusworkshop – varighed 1 dag. ....	19
Designworkshop – varighed 1 dag.....	20
Customer Experience Master Class – varighed 1 dag. ....	20

PERSONLIG UDVIKLING .....	21
Positivt mindset – varighed 1 dag. ....	21
Konflikthåndtering – varighed 1 dag. ....	22
Stresshåndtering – varighed 1 dag. ....	22
Coaching & Mentoring sessions 1:1 – varighed op til 1½ time pr. gang. ....	23
Positivt mindset coaching sessions 1:1 – varighed op til 1½ time pr. gang. ....	24
Stresscoaching session 1:1 – varighed op til 1½ time. Hyppighed og periode aftales individuelt. ....	25
CHEF OG LEDERTRÆNING – KURSER OG UNDERVISNING .....	26
WINMANAGER.....	27
I: Time Management – varighed 1 dag.....	27
II: Low or not excellent performance – varighed 1 dag.....	27
III: Change Management – varighed 1 dag.....	28
IV: Coaching – varighed 1 dag. ....	28
V: Fra kreativitet til innovation – varighed 1 dag. ....	29
VI: Kundefokus – varighed 1 dag. ....	30
VII: Motivation – varighed 1 dag. ....	31
VII: Facilitering og mødeledelse – varighed 1 dag.....	32
WINMASTERING LEADERSHIP - LEDERUDDANNELSE MED 7 MODULER, FORDELT PÅ 9 DAGE.....	33
Modul 1: Change management – 1 dag .....	33
Modul 2: Situationsbestemt ledelse & Low or not excellent performance – 2 dage.....	34
Modul 3: Coaching og Motivation – 1 dag .....	35
Modul 4: Time Management, Facilitering & Mødeledelse - 1 dag.....	36
Modul 5: Procesoptimering, Lean Six Sigma & SCRUM-introduktion – 2 dage.....	37
Modul 6: Kundefokus – 1 dag.....	38
Modul 7: Fra kreativitet til innovation – 1 dag.....	39
Andre kurser, undervisning og aktiviteter.....	39
Situationsbestemt Ledelse – varighed 1 dag.....	40
Kundefokus og NPS Masterclass – varighed 2 dage.....	41
Kvalitative analyser – varighed 1 dag. ....	41
Coaching & Mentoring (chefer og ledere) – varighed op til 1½ time pr. gang.....	42
PRISER OG FORUDSÆTNINGER .....	43
SKRÆDDERSYEDE UDDANNELSESFORLØB .....	43

## KOMMUNIKATIONSUDDANNELSER

### Præsentationsteknik – varighed 2 dage.

På dette todageskursus vil deltagerne, gennem aktiv deltagelse, videooptagelser, feedbackseancer m.m. bliver udfordret og inspireret i relation til deres personlige gennemslagskraft, når de præsenterer for andre. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, præsentationer, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren. Der skal forberedes en præsentation inden kursusstart, og man skal være indstillet på både at give og få konstruktiv feedback.

#### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Mulighed for at træne i et trygt miljø, og få feedback på sin præstation.
- Få nyttige værktøjer, som gerne skulle sætte deltageren i stand til at fremføre sine idéer med endnu større selvsikkerhed og overbevisning.
- Få kendskab til gennemprøvede teknikker og fif, som også de professionelle benytter sig af med stor succes.
- Gøre deltagerne endnu mere drevne, underholdende og effektive - både når de præsenterer og i én-til-én situationer i dagligdagen.



**Pris 10.800 kr. pr. deltager ex moms**

### Kommunikationsoptimering – varighed 1 dag.

På dette halvdagsseminar eller heldagskursus fokuserer vi på at få deltagerne til at blive endnu bedre til at kommunikere med kunderne og hinanden. Gennem aktiv deltagelse, gruppearbejde, feedbackseancer m.m. bliver deltagerne udfordret og inspireret i relation til deres evne til at kommunikere både med hinanden og kunderne. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, gruppearbejde, feedbackseancer, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

#### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Kendskab til optimal kommunikation i forskellige situationer.
- Gruppens måde at kommunikere på, herunder kommunikative Do's and don'ts.
- Forslag til konkrete fremtidige handlinger i relation til at optimere kommunikationen i teamet.
- DiSC-profilernes indvirkning på vores kommunikation og optimering af denne i relation til de enkelte profiler.
- Træning i verbal – og nonverbal kommunikation.
- Faciliteringsindsigt – hvordan kommunikerer man f.eks. mere optimalt som mødeleder.



**Pris 5.900 kr. pr. deltager ex moms**

## EFFEKTIVITETS- OG PROCESUDDANNELSER

### Personlig effektivitet 1 - varighed 1 dag.

På dette heldagskursus vil deltagerne, gennem aktiv deltagelse, blive udfordret og inspireret i relation til deres personlige effektivitet. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, gruppearbejde, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

#### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Bedre og mere effektive arbejdsvaner.
- Forbedret evne til at styre frem for at lade sig styre.
- Opnå system og kontrol - og frigøre hjernekapacitet.
- Få skabt sammenhæng mellem tidsanvendelse og opnåede resultater.
- Blive bedre til at planlægge og prioritere.
- Nå det der er vigtigt og dermed sine mål.



Efter deltagelse får hver deltager en guide i personlig effektivitet, som de kan arbejde videre med sammen med deres chef.

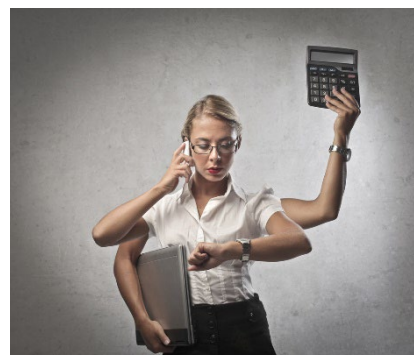
**Pris 5.900 kr. pr. deltager ex moms**

### Personlig effektivitet 2.0 - varighed 1 dag.

På dette halv- eller heldagskursus følger vi op på, hvad deltagerne har fået ud af deres arbejde med personlig effektivitet. Der tages blandt meget andet udgangspunkt i den, på første kursus udleverede guide, og den læring der er kommet ud af at følge de råd, som blev givet på første kursus. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, gruppearbejde, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

#### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Endnu bedre og mere effektive arbejdsvaner.
- Yderligere styrkelse af evnen til at styre frem for at lade sig styre.
- Opnå endnu bedre system og kontrol - og frigøre hjernekapacitet.
- Få skabt øget sammenhæng mellem tidsanvendelse og opnåede resultater.
- Blive endnu bedre til at planlægge og prioritere.
- I endnu højere grad at nå det der er vigtigt og dermed sine mål.



Før deltagelse er det vigtigt, at deltager og chef har benyttet den på første kursus udleverede guide som en del af den månedlige MSS (målstyringssamtale), og læring og innovation er noteret ned, så denne kan deles med de øvrige deltagere på dette kursus.

**Pris 5.900 kr. pr. deltager ex moms**

## Procesoptimering og Lean introduktion – varighed 1 dag.

På denne intensive introduktion til begrebet Lean vil deltagerne, gennem aktiv deltagelse og dialog om dagligdagen, blive ført ind i grundbegreberne inden for TQM og Lean.

Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, visning af undervisningsvideo, dialog, øvelser og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Indføring i begreber og værktøjer inden for Lean.
- Grundlæggende forståelse for, hvordan en virksomhed kan blive mere Lean.
- Indblik i de fundamentale grundprincipper i at være EXCELLENT.
- Indblik i de 8 spildtyper og hvordan de kan elimineres.
- Viden om værdistrømsanalyser og procesfokus.



**Pris 5.900 kr. pr. deltager ex moms**

## SCRUM-introduktion – varighed 1 dag.

På denne intensive introduktion til begrebet SCRUM vil deltagerne, gennem aktiv deltagelse og dialog om udviklingsopgaver, blive ført ind i grundbegreberne inden for SCRUM.

Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog, øvelser og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Indføring i begreber, mindset og værktøjer inden for SCRUM.
- Grundlæggende forståelse for, hvordan en virksomhed kan arbejde med SCRUM i dagligdagen, bl.a. ved at inddrage dem der allerede gør det (hvis nogen).
- Indblik i de forskellige roller i SCRUM.
- Gennemgang af artifacts, møder og processen i SCRUM.
- Kort træning i hvordan et SCRUM-møde kan forløbe.



**Pris 5.900 kr. pr. deltager ex moms**

## SCRUM-træning – varighed 1 dag.

På denne opfølgning til introduktion til begrebet SCRUM vil deltagerne, komme til at arbejde mere i dybden med, hvordan SCRUM kan benyttes i det daglige. Deltagerne medbringer således dagligdags opgaver og problemstillinger som "udsættes" for SCRUM-processen. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog, masser af øvelser og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Opfølgning på begreber, mindset og værktøjer inden for SCRUM.
- Styrkelse af den grundlæggende forståelse for, hvordan en virksomhed kan arbejde med SCRUM i dagligdagen, bl.a. ved at inddrage dem der allerede gør det.
- Mulighed for at spille forskellige roller i SCRUM.
- Udarbejdelse af artifacts, deltagelse i møder og gennemløb af hele processen i SCRUM.
- Konkret træning i hvordan et eller flere SCRUM-møde kan forløbe.



Det er en forudsætning, at deltagerne har deltaget på SCRUM introduktion for at kunne deltage på SCRUM træning.

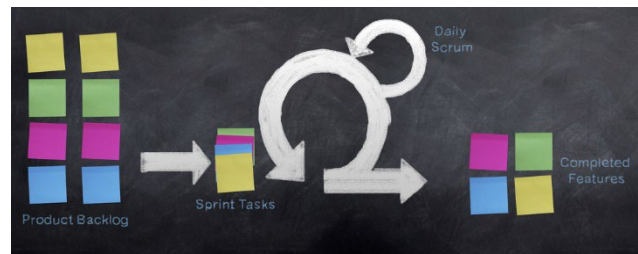
**Pris 5.900 kr. pr. deltager ex moms**

## SCRUM MASTER træning – varighed 1 dag.

På denne opfølgning til introduktion og SCRUM-træning vil deltagerne, som alle forudsættes at skulle være "projektledere"/SCRUM Mastere på større projekter, komme til at arbejde målrettet med det at være LEDER af projekter. Således vil der blive fokuseret på hele processen og ikke mindst mødeaktiviteten og faciliteringen af denne, samt udarbejdelse af de nødvendige artifacts. Der tages udgangspunkt i en konkret opgave eller problemstilling som "udsættes" for SCRUM-processen – på omgang mellem deltagerne. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog, masser af øvelser og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Mulighed for at spille rollen som SCRUM Master og få feedback fra ligesindede i et trykt miljø.
- Udarbejde artifacts, afprøve mødeledelse, forklare gennemløb af hele processen i SCRUM og få feedback på kvaliteten af det alt sammen.
- Konkret træning i hvordan en SCRUM Master kan blive og vedblive med at være excellent.



Det er en forudsætning, at deltagerne har deltaget på både SCRUM-introduktion og SCRUM træning for at kunne deltage på denne uddannelse.

**Pris 5.900 kr. pr. deltager ex moms**

## TELEMARKETINGUDDANNELSER

### Telefonkultur 1 – varighed 1 dag pr. gang.

På dette inspirerende halvdagsseminar eller heldagskursus vil deltagerne, gennem aktiv deltagelse, dialog, feedbackseancer m.m. blive udfordret og inspireret i relation til deres måde at kommunikere i telefonen på.

Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

#### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Mulighed for at træne i et trygt miljø, og få feedback på sin præstation.
- Få nyttige værktøjer, som gerne skulle sætte deltageren i stand til at fremstå endnu mere professionelt i telefonen over for både kunder og kollegaer.
- Få kendskab til gennemprøvede teknikker og fif, som også de professionelle benytter sig af med stor succes.
- Skabe en feedbackkultur hvor alle hjælper hinanden til at blive en endnu bedre udgave af sig selv i telefonen.



**Pris 5.900 kr. pr. deltager ex moms**

### Telefonkultur 2 – varighed 1 dag pr. gang.

På dette inspirerende halvdagsseminar eller heldagskursus vil deltagerne, gennem aktiv deltagelse, dialog, feedbackseancer m.m. blive udfordret og inspireret i relation til deres måde at kommunikere i telefon på.

Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren, samt decideret telefontræning, hvor deltagerne på skift skal agere kunde og medarbejder. Hvis virksomheden båndet samtaler, inddrages disse i undervisningen.

#### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Mulighed for at træne i et trygt miljø, og få feedback på sin præstation.
- Få nyttige værktøjer, som gerne skulle sætte deltageren i stand til at fremstå endnu mere professionelt i telefonen over for både kunder og kollegaer.
- Få kendskab til gennemprøvede teknikker og fif, som også de professionelle benytter sig af med stor succes.
- Skabe en feedbackkultur, hvor alle hjælper hinanden til at blive en endnu bedre udgave af sig selv i telefonen.



**Pris 5.900 kr. pr. deltager ex moms**

## Telemarketing – varighed 1 dag.

Gør vi i virkeligheden det vi burde, eller opnår vi de resultater vi får, på trods af det vi gør og ikke på grund af. Dette kan kun afklares ved, at en uvildig kigger med, når vi laver vores resultater. Undskyldninger er der nok af, men de opstår, når vi bliver usikre på opgaven, og ikke helt ved hvordan vi skal håndtere de opkald, der skal til for at få solgt mere til eksisterende kunder, eller betjent dem på den helt rigtige og mest excellente måde.

Telefonen bliver meget varm, og man kan slet ikke løfte røret. Stemmen ændrer sig, og vi taler enten meget hurtigt, indforstået, eller meget lavt, så kunderne måske ikke helt forstår budskabet. Vi ved jo egentlig godt, hvad det er, vi ønsker at kommunikere, men det, at vi ikke kender modtagerens svar og forventninger, kan gøre os nervøse. Angsten for det ukendte gør, at vi måske vælger ikke at gøre det vi burde og dermed ikke opnår at udnytte hele vores potentiale.

### Træning - træning - træning

Derfor skal vi træne, træne og atter træne, ikke kun på kurser, men hver dag i den virkelige verden. Det er nemlig først i det øjeblik vi træner i vores dagligdag, vi finder ud af, om alt det vi har lært og øvet os på, rent faktisk også virker. Samtidig finder vi også ud af, at det slet ikke er så svært, som vi gik og frygtede.

Alle virksomheder bør være opsøgende – nogle mere end andre. Men den enkelte sælger eller rådgiver bliver aldrig professionel til det, hvis ikke det opsøgende salg bliver implementeret som en naturlig del af det daglige arbejde på lige fod med andre daglige arbejdsområder i virksomheden.

Opsøgende salg og excellent service er en proces, hvor nøgleord som strategisk forberedelse, vurdering af emneprofil og vedholdenhed er væsentlige faktorer for succes.

Derfor er en "talk, listen and learn" session med Winholistic et rigtig godt skridt på vejen, til at få afdækket pains og gains i rejsen mod at blive endnu mere excellent til at betjene kunder i telefonen.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Mulighed for at afprøve de ting, som man har trænet tidligere i et trygt miljø og få feedback på sin præstation.
- Få suppleret med nyttige værktøjer, som gerne skulle sætte deltageren i stand til at fremstå endnu mere professionelt i telefonen over for både kunder og kollegaer.
- Få genbesøgt gennemprøvede teknikker og fif, som også de professionelle benytter sig af med stor succes.
- Få lov at træne i en time og få ½ times professionel feedback efterfølgende.
- På baggrund af seancen udarbejdes en personlig handlingsplan.



**Pris 5.900 kr. pr. gang ex moms**

## SALGS- OG FORHANDLINGSUDDANNELSER

### Forhandlingsteknik – varighed 1 dag.

Alle forhandler hver eneste dag – uanset om det er når vi taler med kunder, kollegaer, chefen, manden, børnene eller hustruen derhjemme – alt er en forhandling!

Derfor er det vigtigt at kende de grundlæggende værktøjer og teknikker inden for forhandlingsteknik. Deltagerne vil opleve et intensivt forløb, hvor vi berører relevante og afgørende elementer, der kan gøre en positiv forskel på enhver forhandling.

Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, gruppearbejde, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

#### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Lære den professionelle forhandlers forberedelse at kende.
- Afdækning af egne og modpartens interesser.
- Valg af forhandlingsstil og forhandlingens seks faser.
- At gøre begge parter til vindere samt styrkelse af egen gennemslagskraft.
- Spørgeteknik som supplement til argumenterne.
- At gennemskue tricks og ufine kneb.
- At undgå uhensigtsmæssige reaktioner.



**Pris 5.900 kr. pr. deltager ex moms**

### Salgsteknik – varighed 1 dag.

Vi er alle sælgere, hvad enten det er i relation til produkter, koncepter, tanker, idéer eller vores budskaber. Vi sælger hver eneste dag til vores kunder, kollegaer, chefen, manden, børnene eller hustruen derhjemme. Når alt kommer til alt, handler det om at være excellent til at sælge sit budskab! Derfor er det vigtigt at kende de grundlæggende værktøjer og teknikker inden for salgsteknik. Deltagerne vil opleve et intensivt forløb, hvor vi berører relevante og afgørende elementer, der kan gøre en positiv forskel på ethvert salg – også kryds- og mersalg.

Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, træning med feedback, gruppearbejde, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

#### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Lære professionelle salgsteknikker at kende.
- Få kendskab til EFUIA og BALA og udfylde disse for nøgleprodukter/services.
- Få input til spørgeteknik som supplement til blot at argumentere.
- At kunne bevare roen og undgå uhensigtsmæssige reaktioner i salgssituationen.



**Pris 5.900 kr. pr. deltager ex moms**

## Salgstræning – varighed 1 dag.

Det at være sælger eller rådgiver er ikke længere nok. Fremtiden stiller krav om, at vi skal være "Trusted Advisor" over for vores kunder. De skal have tillid til de råd og den vejledning, vi giver dem, og vi skal sikre, at de får den mest ultimative kundeoplevelse. Det betyder, at vi skal være ekstraordinært gode til at stille kundens forventninger helt rigtigt hver gang, men er vi nu også det? Gør vi altid det vi burde, eller opnår vi de resultater vi får, på trods af det vi gør og ikke på grund af? Det er spørgsmål kun de færreste sælgere eller salgsansvarlige kan besvare. Det kræver nemlig meget stor selvindsigt og en ekstrem grad af mangel på "herblindhed". Derfor er den bedste måde at finde ind til svarene at lade en uvildig kigge med, når resultaterne skabes ude i marken.

### Træning - træning - træning

For at blive bedre skal der både det rette mindset, den rigtige mængde og metode til for at få succes. Derfor skal vi træne, træne og atter træne, ikke kun på kurser, men hver dag i den virkelige verden. Det er nemlig først i det øjeblik, vi træner i vores dagligdag, vi finder ud af, om alt det vi har lært og øvet os på på diverse kurser og ved f.eks. målstyringsamtaler, rent faktisk også har gjort en forskel og virker ude hos kunderne.

Alle virksomheder bør være opsøgende – nogle mere end andre, men de fleste mere end de er i dag. Når målet er at blive "Trusted Advisor", er det ikke noget, der kommer af sig selv. Hvad er det f.eks. kunderne gerne vil rådgives om, hvilke signaler sender de, som jeg ikke får fanget, hvad kunne jeg have sagt anderledes osv. er alt sammen eksempler på noget, som den enkelte sælger eller rådgiver har behov for hjælp til at få afdækket on location, for at kunne blive kundens foretrukne rådgiver inden for de områder, kunden finder mest relevant.

Opsøgende salg og excellent service er en proces, hvor nøgleord som strategisk forberedelse, vurdering af emneprofil og vedholdenhed er væsentlige faktorer for succes.

Derfor er en "Meet, talk, listen and learn" session med Winholistic et rigtig godt skridt på vejen til at få afdækket pains og gains i rejsen mod at blive endnu mere excellent til at betjene kunder i telefonen.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Mulighed for at afprøve de ting man har trænet tidligere i et trygt miljø, og få feedback på sin præstation.
- Få suppleret med nyttige værktøjer, som gerne skulle sætte deltageren i stand til at fremstå endnu mere professionelt i telefonen over for både kunder og kollegaer.
- Få genbesøgt gennemprøvede teknikker og fif, som også de professionelle benytter sig af med stor succes.
- Få lov at træne i en time eller halvanden og få ½ til hel times professionel feedback efterfølgende.
- På baggrund af seancen udarbejdes en personlig handlingsplan.



**Pris 5.900 kr. pr. gang ex moms**

## TEAMPERFORMANCEUDDANNELSER

### Skabelse af High Performance Teams – varighed 1 dag.

For at komme tættere på begrebet High Performance Team, tages teamet gennem de grundlæggende principper og skal efterfølgende arbejde konkret med, hvad og ikke mindst HVORDAN de kommer tættere på at blive netop dette. På denne dag, vil deltagerne derfor, gennem aktiv deltagelse, dialog, feedbackseancer m.m. blive udfordret på, HVORDAN de kan blive mere HIGH PERFORMANCE i fremtiden. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren, samt øvelser i at sætte konkrete mål og efterfølgende nå disse.

#### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- At forstå at der er langt fra gruppe til team og endnu længere til High Performance Team.
- At få en grundlæggende forståelse for den selvansvarlighed og selvledelse der skal til for at få et HPT til at leve.
- Finde ind til teamets styrker og udviklingsmuligheder som et HPT.
- Få opsat konkrete mål og finde målepunkter for at teamet kan komme nærmere HPT.
- Udarbejde, følge, følge op på og løbende justere planen for at blive HPT.



**Pris 5.900 kr. pr. deltager ex moms**

### Feedbackkultur – varighed 1 dag.

På dette halvdagsseminar eller heldagskursus fokuserer vi på at få deltagerne til at blive endnu bedre til både at give og modtage feedback. Gennem aktiv deltagelse, "Den varme stol", feedbackseancer m.m. bliver deltagerne udfordret og inspireret i relation til deres evne til både at modtage og give personlig feedback. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, "rollespil", feedbackseancer, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

#### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Viden om brug af feedbacktrappen.
- Bedre til aktiv lytning.
- Do's and don'ts i forbindelse med feedback.
- Gøre deltagerne endnu bedre til både at give og modtage feedback i det daglige.

**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager**



## Kreativ på kommando – varighed 2 dage.

Et gammelt ordsprog siger, at ingen kommer foran ved blot at gå i andres fodspor, og det er mere gældende nu end nogensinde før. Alle analyser viser nemlig, at fremtidens vindervirksomheder skal være både kreative og innovative. Mange taler da også om det, færre gør noget struktureret ved det, og næsten ingen forstår, eller kan forklare forskellen på kreativitet og innovation. Hvis kreativitet og efterfølgende innovation ikke er eller meget snart bliver en del af virksomhedens DNA, vil den være i risiko for ikke at overleve i en verden af i morgen.

Dette kursus giver indsigt i og værktøjer til både at booste kreativiteten, og giver samtidig et bud på, hvordan en struktureret proces, for den efterfølgende innovation kan implementeres i enhver virksomhed.

Med blandt andet udgangspunkt i Edward De Bonos 6 tænkehatte, en række øvelser og interaktion mellem deltagerne stimuleres kreativiteten, og den laterale og parallelle tankegang vil for deltagerne gå hånd i hånd efter kursets afslutning.

Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg og dialog i plenum, og der tages i videst muligt omfang udgangspunkt i deltagerens egne problemstillinger og udfordringer.

### Deltagerens forventede udbytte er bl.a.:

- Få forståelse for forskellen på kreativitet og innovation.
- Lære om hjernens indvirkning på kreativ tænkning.
- Finde ind til egen kreativ profil og kunne arbejde ud fra den.
- Lære at tænke både lateralt og parallelt.
- Indsigt i og konkret brug af De 6 Tænkehatte.
- Få værktøjer til at styre både den kreative proces og den efterfølgende innovationsproces.

**Pris 10.800 kr. ex moms pr. deltager**



## DiSC Feedback – varighed 1 time pr. gang.

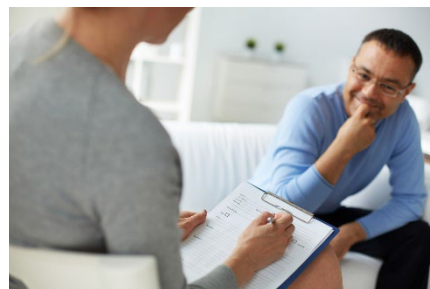
Som opstart på en ny udviklingsproces anbefales det, at alle virksomhedens medarbejdere, ledere og chefer gennemgår en DiSC-profilering.

Alle samtaler gennemføres i kaskaden og afholdes sammen med nærmeste leder, der også afslører sin profil over for medarbejderen. Samarbejdsmuligheder og udfordringer afdækkes, og der udarbejdes efterfølgende en FHB-plan, som bliver en naturlig del af både MSS og MUS.

Ved nyansættelser og hvis leder og medarbejder bliver enige om, at der er arbejdet så målrettet på at ændre adfærden siden sidste DiSC, tilbydes personlig 1:1 feedback mellem leder/chef, medarbejder og en professionel person fra Winholistic.

### Deltagernes forventede udbytte:

- At lære sig selv endnu bedre at kende – både styrker og udviklingsmuligheder.
- At få professionel feedback på hvor styrker og udviklingsmuligheder ligger.
- Lære chefens-/lederens profil at kende.
- Blive endnu bedre til at forstå egen DiSC-adfærd.
- Udarbejde og følge en adfærdsudviklende plan.



**Pris 3.500 kr. ex moms pr. gang pr. deltager inkl. én DiSC-rapport og professionel feedback**

## DiSC 2.0 – varighed 1 dag.

På dette halvdagsseminar eller heldagskursus fokuserer vi på at få deltagerne til at blive endnu bedre til at forstå og tage udgangspunkt i deres egen og andres DiSC-profil, når de f.eks. samarbejder, kommunikerer, planlægger, eksekverer eller lignende både sammen med kunderne og kollegaer. Gennem aktiv deltagelse, gruppearbejde, feedbackseancer m.m. bliver deltagerne udfordret og inspireret. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, gruppearbejde, feedbackseancer, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Dybere forståelse for egen og andres adfærd.
- Indsigt i DiSC - oprindelse og anvendelsesområde.
- Dialog mellem forskellige profiler.
- Optimering af egen DiSC-handlingsplan.
- Feedback og hjælp fra og til andre deltagere.
- Forskellige DiSC-relaterede øvelser.

**Pris 5.900 kr. ex moms pr. gang pr. deltager**



## Kender du typen 1 – varighed 1 dag pr. gang.

Styrken ligger i forskelligheden, og dette faktum vil der blive arbejdet intenst med på denne seance. På første workshop vil deltagerne gennem aktiv deltagelse, dialog, feedbackseancer m.m. lærer sig selv og hinanden i teamet endnu bedre at kende.

Med udgangspunkt i DiSC-profiler, vil styrker og forbedringsområder blive kortlagt, og input til, hvad der fortsat skal gøres, hvad der skal holdes op med og begyndes på, vil blive delt mellem deltagerne. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren og skal munde ud i en egentlig forbedringshandlingsplan for den enkelte og teamet. Deltagelse i kurset forudsætter, at alle deltagere har taget og fået gennemgået en DiSC-profil.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- At lære hinanden endnu bedre at kende – både styrker og udviklingsmuligheder.
- At give hinanden feedback på hvor styrker og udviklingsmuligheder ligger.
- Finde hinandens styrker og udnytte dem i relation til fremtidige udfordringer.



**Pris 5.900 kr. ex moms pr. gang pr. deltager**

## Kender du typen 2 – varighed 1 dag pr. gang.

Styrken ligger stadig i forskelligheden, og dette faktum vil der blive arbejdet intenst videre med på denne seance. På denne workshop vil deltagerne derfor, gennem aktiv deltagelse, dialog, feedbackseancer m.m. lære sig selv og hinanden i teamet endnu bedre at kende.

Med udgangspunkt i teamrapporter og deltagerne egne DiSC-profiler, vil styrker og forbedringsområder blive genbesøgt, og input til, hvad der fortsat skal gøres, hvad der skal holdes op med og begyndes på, vil blive givet til hinanden under feedbackseancerne.

Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren og skal munde ud i en egentlig forbedringshandlingsplan for den enkelte og teamet. Deltagelse i kurset forudsætter, at alle deltagere tidligere har deltaget på Kender du typen 1, eller som minimum har taget og fået gennemgået en DiSC-profil og har fået et kort referat fra Kender du typen af sin daglige leder.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Lære teamrollerne at kende.
- Blive endnu bedre til at spotte DiSC-adfærd.
- Lære det der ligger "skjult" at kende.
- At lære hinanden endnu bedre at kende – både styrker og udviklingsmuligheder.
- At give hinanden feedback på hvor styrker og udviklingsmuligheder ligger.
- Finde hinandens styrker og udnytte dem i relation til fremtidige udfordringer.



**Pris 5.900 kr. ex moms pr. gang pr. deltager (hertil kommer udgift til teamrapport)**

## Leveregels workshop – varighed 1 dag

Med udgangspunkt i virksomhedens værdier tages teamet på en rejse der skal hjælpe dem til at forstå og internalisere disse værdier som deres egne leveregler. Efter en teoretisk gennemgang er det teamets opgave at udarbejde konkrete leveregler, som er nødvendige for at sikre, at de oplyste værdier lever både gennem ord og handling i dagligdagen. Levereglerne nedfældes i et dokument, og der udarbejdes konkrete handlingsplaner for at sikre, at disse leveregler underbygger virksomhedens værdier.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- At fokusere på det væsentlige i værdierne og gøre dette til opfølgbare handlinger i dagligdagen.
- Ensartet fundament og mindset i relation til værdierne for alle i organisationen.
- Få forståelse for vigtigheden af at fastholde fokus på værdier og leveregler i organisationen.

**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager**



## Lever Reglerne workshop – varighed 1 dag 1 gang hvert ½ år.

Løbende opfølgning på levereglerne er nødvendig for at sikre, at de lever, og det er de rigtige leveregler der er nedfældet. På disse workshops følges op på, om det der er nedfældet stadig er det der bør være gældende og derfor fortsat underbygger virksomhedens værdier. Der laves et kort oplæg til seancen, og ellers drives processen af teamet selv.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- At fokusere på det væsentlige i levereglerne og få dem til at leve.
- At det, som ikke længere er væsentligt, lader pladsen for det der er. At fastholde fokus på værdier og leveregler i organisationen.
- Finde de ting der fortsat skal gøres, det som der skal holdes op med og begyndes på i stedet.



**Pris 5.900 kr. ex moms pr. gang pr. deltager**

# KUNDEFOKUS OG LOYALITETSUDDANNELSER

## Kundefokus og NPS – varighed 1 dag.

Med et øget fokus på kunderne er det vigtigt, at hele organisationen kender deres rolle i forhold til disse. Der fokuseres på kunderejsen og den enkelte deltagers rolle i denne. Hvad er det der skal til for, at kunderne bliver mere loyale, og hvad er det der bare IKKE må ske, i det daglige, fordi det skræmmer kunderne væk? Disse og mange andre spørgsmål forsøger vi sammen med deltagerne at få besvaret igennem denne workshop. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, gruppearbejde, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- De 5 vigtigste overordnede forventninger til medarbejderne.
- Hvor i Customer Journey/kunderejsen befinder den enkelte medarbejder sig.
- De 3-5 vigtigste kundeforventninger til den enkeltes del af kunderejsen.
- Hvad er de 3 vigtigste ting, den enkelte medarbejder skal gøre i sit job for at skabe loyale kunder for virksomheden?
- De 3 "hændelser" der bare ikke må ske i forbindelse med medarbejderens job, fordi det risikerer at nedbryde loyaliteten til virksomheden?



**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager**

## Kundefokusworkshop – varighed 1 dag.

Afholdelse af struktureret forløb hvor kunderejsen og touchpoints udfordres ved hjælp af kundernes og medarbejdernes indsats.

Workshoppen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog, intensiv praksistræning og opfølgning i plenum omkring fælles læring. Workshoppen tager udgangspunkt i kursusdeltagernes egne problemstillinger og udfordringer.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Få perspektiveret sine udfordringer i hvert touchpoint i et anderledes kundespecifikt lys.
- Få input og kreative løsningsforslag direkte fra kunder og medarbejdere til de enkelte touchpoints.
- Afprøve nye produkter, services, tanker og idéer på dem som efterfølgende skal have gavn af dem.



**Pris 5.900 kr. ex moms pr. gang pr. deltager**

## Designworkshop – varighed 1 dag.

Afholdelse af struktureret forløb i relation til closed loop og alle de udfordringer, der kan ligge i at lukke forventningsgab på den helt rigtige måde, hvor kunderejsen og touchpoints udfordres ved hjælp af medarbejdernes og/eller kundernes indsats.

Workshoppen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog, intensiv praksistræning og opfølgning i plenum omkring fælles læring. Workshoppen tager udgangspunkt i kursusdeltagernes egne problemstillinger og udfordringer.

### Virksomhedens forventede udbytte er bl.a.:

- Få perspektiveret sine udfordringer i forhold til at lukke forventningsgab.
- Finde konkrete løsninger til closed loop i de enkelte touchpoints.
- Design af den ultimative closed loop proces.
- Dokumentere processen og sikre efterfølgende implementering.



**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager**

## Customer Experience Master Class – varighed 1 dag.

Virksomheder der giver excellente kundeoplevelser, får kunder der er op til 14 gange mere værd og de øger i gennemsnit deres indtægter med næsten 10% mere end deres konkurrenter.

På denne Customer Experience Master Class bliver deltagerne både inspireret og udfordret på deres egen opfattelse af, hvad loyalitet er og hvordan den skabes. De får ligeledes indsigt i hvordan vækst skabes ved at gøre det rigtige rigtigt.

Rejsen mod øget loyalitet og vækst er godt begyndt, når den rigtige strategi er lagt, med medarbejderne placeret i centrum af loyalitetsdannelsen, og der sker en løbende tilpasning af adfærden i forhold til, hvad kunderne fortæller om deres oplevelser.

Dette og meget mere vil blive berørt på denne inspirerende Customer Experience (CX) Master Class. Deltagerne bliver aktiveret og kommer i høj grad til selv at deltage i dialogen, så læringen sætter sig fast og kan benyttes direkte i egen virksomhed efterfølgende.

Der veksles mellem teoretiske oplæg, dialog i plenum og gruppearbejde i løbet af dagen.

### Virksomhedens forventede udbytte er bl.a.:

- Bliver i stand til, efter endt deltagelse, at kunne reflektere over og perspektivere det lærte i forhold egen virksomheds fremtidige CX- og loyalitetsarbejde
- Får kendskab til nyeste forskning og observationer på CX- og loyalitetsområdet
- Finder ind til sammenhængen og mekanismerne mellem medarbejder- og kundeloyalitet
- Får indsigt i strategiske, taktiske og operationelle virkemidler såsom NPS2, Closed loop, adfærdskorrektion, kortlægning af kunderejser m.m.
- Får inspiration fra andre virksomheder i samme situation
- Bliver inspireret til at tænke udefra og ind - og skabe forbedringer indefra og ud
- Lærer at tænke Holistic Experience™ frem for kun fx salg, marketing, CRM, CEM o.l.
- Får omsat teori til praktik gennem øvelser og interaktion i gruppen



**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager.**

## PERSONLIG UDVIKLING

### Positivt mindset – varighed 1 dag.

Et positivt mindset kan producere positiv holdning, og positiv holdning fører til positive resultater. Det gør også tingene lettere og endda sjovere. Her får deltagerne tips til, hvordan de kan få maksimalt udbytte af positiv tænkning. Noget der kan hjælpe enhver med at realisere ting, de aldrig troede var muligt. At tænke stort og positivt er en succesfuld vane, som kan indøves, og træningen starter på dette kursus.

Deltagerne vil gå fra kurset med et mere positivt mindset, og de vil forhåbentligt møde verden klogere og lettere og samtidig være mere motiveret med en tro på, at der er succes forude, der blot venter på at blive nået. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

#### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Tro på at man skaber din egen fremtid.
- At bevare sin sans for humor.
- At omgivelserne påvirker, ligesom man selv påvirker omgivelserne.
- Forpligte sig selv til at tænke positivt og ikke tænke negativt - ALTID.
- Være taknemmelig for det man har og ikke konstant fokusere på det man ikke har.
- Tro på at alting nok skal ordne sig – glemme bekymringerne – de bliver sjældent til noget.

**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager**



## Konflikthåndtering – varighed 1 dag.

På dette heldagskursus fokuserer vi på at få deltagerne til at blive endnu bedre til at håndtere konflikter. Gennem aktiv deltagelse som "den varme stol", konfliktseancer m.m. bliver deltagerne udfordret og inspireret i relation til deres evne til at håndtere konflikter i dagligdagen. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, "rollespil", feedbackseancer, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Kendskab til konflikttrappen og hvordan hoppet mellem de enkelte trin sker.
- Læring om hvordan konflikter kan håndteres.
- Indsigt i at konflikter kan være sunde og alle konflikter ikke skal løses, men blot håndteres korrekt.
- Hvordan kommunikationen i konflikter optimalt bør være.
- Gøre deltagerne endnu bedre til at håndtere konflikter i det daglige, så de ikke eskaleres.



**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager**

## Stresshåndtering – varighed 1 dag.

Stress er efterhånden blevet et meget populært ord, som flere og flere bruger i flæng, i situationer hvor de har travlt eller er pressede. Rent faktisk har stress intet at gøre med at have travlt. Det er faktisk sundt for os at have mindre perioder med travlhed, da det skærper vores evne til at tage beslutninger og skabe overblik og ro.

Stress er en betegnelse for en tilstand man befinder sig i, når man i en længere periode ikke kan overskue/overkomme de daglige arbejdsopgaver/forpligtigelser man har. Det skyldes en medfødt funktion, vi alle har. Kroppen udsender adrenalin, når vi presses fysisk og mentalt. Adrenalin skærper vores sanser og skal hjælpe os med at komme væk fra situationen der presser os. Gennem aktiv deltagelse, gruppearbejde og øvelser samt feedbackseancer m.m., bliver deltagerne udfordret og inspireret i relation til deres evne til at håndtere stress i dagligdagen. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, gruppearbejde, feedbackseancer, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Kendskab til kroppens reaktioner og hvorfor travlhed og stress er to vidt forskellige ting.
- Hvordan stress kan være godt, når blot den håndteres.
- Hvordan det er ens eget ansvar at håndtere stress i dagligdagen.
- Gøre deltagerne endnu bedre til at håndtere den positive travlhed i det daglige, så ikke følelsen af travlhed eskaleres og bliver til skadelig stress.
- Øge evnen til at sige til og fra på den rigtige måde over for de rette mennesker.



**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager**

## Coaching & Mentoring sessions 1:1 – varighed op til 1½ time pr. gang.

For alle medarbejdere kan der løbende arrangeres individuel coaching og mentoring. Coaching foregår som en 1:1 samtale. Hyppighed og periode aftales individuelt.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Få perspektiveret sine udfordringer i et anderledes lys.
- Få input og kreative løsningsforslag der hvor egen innovation ikke rækker.
- Have en uvildig sparringspartner med stort indblik i organisationens og medarbejdernes styrker og udfordringer.

**Pris 3.500 kr. ex moms pr. deltager pr. gang**



## Positivt mindset coaching sessions 1:1 – varighed op til 1½ time pr. gang.

For personer med helt særlige behov, der ligger ud over hvad den enkelte chef/leder selv kan/vil håndtere i sin daglige coaching med medarbejderen, kan der arrangeres individuel positiv mindset coaching.

Formålet er at producere en positiv holdning, der skal føre til positive resultater.

Efter seancerne skulle tingene gerne føles lettere og endda sjovere for den enkelte i hverdagen – samtidig med at performance forbedres. Gennem intensiv coaching, får deltageren tips til selv at finde ind til sine skjulte ressourcer, så han/hun kan realisere ting, de aldrig troede var muligt.

At tænke stort og positivt, er en succesfuld vane, som kan indøves og fastholdes via træning.

Ved at skabe et positivt mindset vil deltageren møde verden, teamet og kunderne klogere og lettere og samtidig være mere motiveret, med en tro på at der er succes forude, der blot venter på at blive nået. Coaching foregår som en 1:1 samtale. Hyppighed og periode aftales individuelt.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Tro på at man skaber sin egen fremtid.
- At bevare sin sans for humor.
- At omgivelserne påvirker ligesom man selv påvirker omgivelserne.
- Forpligte sig selv til at tænke positivt og ikke tænke negativt - ALTID.
- Være taknemmelig for det man har og ikke konstant fokusere på det man ikke har.
- Tro på at alting nok skal ordne sig – glem bekymringerne – de bliver sjældent til noget.
- Være en bedre sparringspartner for kunder, kollegaer og ledelsen.
- Øge sin performance.



**Pris 3.500 kr. ex moms pr. deltager pr. gang**



## Stresscoaching session 1:1 – varighed op til 1½ time. Hyppighed og periode aftales individuelt.

For personer med helt særlige behov i relation til at være på vej til, eller allerede er, ramt af stress, tilbydes intensiv stresscoaching.

Formålet er at finde ind til årsager og virkning i relation til stress, som er en betegnelse for en tilstand man befinder sig i, når man i en længere periode har følt, at ens ressourcer ikke står mål med krav og forventninger. Da det skyldes en medfødt funktion, vi alle har, kan alle blive ramt af stress. Kroppen udsender adrenalin, når vi presses fysisk og mentalt. Adrenalin skærper vores sanser og skal hjælpe os med at komme væk fra situationen, der presser os.

Gennem selvindsigt og kognitive værktøjer vil deltageren efter endt forløb være i stand til at møde verden klogere og mere indsigtfuld. Dermed vil han/hun i højere grad være i stand til at imødegå stress i fremtiden og kunne betragte travlheden som sund, i kortere perioder, da det skærper vores sanser og evne til at tage beslutninger, skabe overblik og ro. Coaching foregår som 1:1 samtale.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Kendskab til kroppens og sindets reaktioner og hvorfor travlhed og stress er to vidt forskellige ting.
- Hvordan stress kan være godt, når blot den håndteres rigtigt og ikke mindst i tide.
- Hvordan det er ens eget ansvar at håndtere stress i dagligdagen.
- Gøre deltageren endnu bedre til at håndtere den positive travlhed i det daglige, så ikke følelsen af travlhed eskaleres og bliver til skadelig stress.
- Øge evnen til at sige til og fra på den rigtige måde over for de rette mennesker.

**Pris 3.500 kr. ex moms pr. deltager**



## **CHEF OG LEDERTRÆNING – KURSER OG UNDERVISNING**



## WINMANAGER

Du kan enten vælge blandt WinManager kurserne, eller du kan tage den samlede WinMastering Leadership uddannelse, på 7 moduler med eksaminering efter hvert modul og overrækkelse af personligt uddannelsescertifikat når alle 7 moduler er bestået.

### I: Time Management – varighed 1 dag.

Med brug af Time Management-principper som tidsplanlægning, opnår deltagerne større effektivitet og får derved frigjort tid. Det skaber ro, giver den enkelte styring og overskud samt overblik over sin hverdag. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog, intensiv praksistræning og opfølgning i plenum omkring fælles læring. Træningen tager udgangspunkt i kursusdeltagernes egne problemstillinger og udfordringer.

#### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Bedre og mere effektive arbejdsvaner.
- Forbedret evne til at styre frem for at lade sig styre.
- Opnå system og kontrol - og frigøre hjernekapacitet.
- Skabe sammenhæng mellem tidsanvendelse og opnåede resultater.
- Blive bedre til at planlægge og prioritere.
- Nå det der er vigtigt og målene gennem brug af Time Management-principper.



**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager**

### II: Low or not excellent performance – varighed 1 dag.

Kurset skaber øget forståelse for, hvordan deltagerne positivt kan arbejde med low performers, og hvordan de hver især kan skabe endnu mere excellent performance gennem at arbejde positivt med begrebet og værktøjerne. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog, intensiv praksistræning og opfølgning i plenum omkring fælles læring. Træningen tager udgangspunkt i kursusdeltagernes egne problemstillinger og udfordringer.

#### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Identificere de primære årsager til low eller ikke excellent performance.
- Have kendskab til værktøjer og teknikker til at håndtere low eller ikke excellent performance.
- Anvende disse værktøjer og teknikker til at øge medarbejdernes performance uanset nuværende niveau.
- Sætte konkrete krav og forventninger til medarbejderne og kontinuerligt følge op på disse.



**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager**

### III: Change Management – varighed 1 dag.

Der er stigende fokus på vigtigheden af professionel organisatorisk implementering af forandringer i virksomheden. På dette kursus fokuserer vi på forandringsinitiativer og de processer, disse fører med sig på alle niveauer i virksomheden. Change Management - på dansk forandringsledelse - handler om, hvorfor og hvordan forandringer sker, og med hvilke værktøjer forandringer skal gribes an. Forandringer i virksomheder er komplekse, fordi de ofte sker i spændingsfeltet mellem forretningsmiljø, organisation, medarbejder og understøttende teknologier samt ikke mindst kunderne. Enhver forandring inden for et af disse områder har en effekt på de andre. Alligevel undervurderer mange virksomheder forandringernes konsekvenser og dermed den indsats, der er nødvendig for at få gennemført forandringerne med succes. Change Management har fokus på, hvordan mennesker reagerer på forandringer - som individer, del af et team og samlet i en organisation og den rolle lederne spiller i den succesfulde forandringsimplementering. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog, intensiv praksistræning og opfølgning i plenum omkring fælles læring. Træningen tager udgangspunkt i kursusdeltagernes egne problemstillinger og udfordringer.

#### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Præsentation af væsentlige Change Management-rammeverktøjer.
- Viden om teorier om roller, ansvar og ledelsesstile.
- Indsigt i hvad forandring betyder for de implicerede parter.
- Kendskab til hvordan det indlærte kan bidrage til at sikre en smidig implementeringsproces af forandringsinitiativerne.



**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager**

### IV: Coaching – varighed 1 dag.

Coaching er et ledelsesværktøj, som i takt med den øgede uddelegering og ønsket om mere selvledende medarbejdere bliver stadig vigtigere for en leder at beherske. En coachende leder mestrer at lede en dialog, som guider medarbejderne til at få større selvindsigt, udnytte deres ressourcer optimalt, selv tager ansvar og skaber bedre resultater. På kurset lærer du at integrere coaching i din personlige ledelsesstil. Du får coachingværktøjer til at stimulere motivation, målsætning og handlekraft hos dine medarbejdere. Gennem den coachende samtale lærer du at øge bevidstheden og selvansvarligheden hos den enkelte og skabe ejerskab til opgaver og mål. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog, intensiv praksistræning og opfølgning i plenum omkring fælles læring. Træningen tager udgangspunkt i kursusdeltagernes egne problemstillinger og udfordringer.

#### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Indsigt i hvad der kræves af en værdifuld coach og sparringspartner, og på hvilke områder du med succes kan bruge coaching.
- Træne coaching-samtalen i praksis og få sparring og feedback på dig selv som coach af underviser og øvrige deltagere.
- Læring om hvornår du bedst bruger en coachende ledelsesstil med succes.
- Effektive lytte- og spørgeteknikker i den coachende samtale.
- Strukturen i coachingsamtalen – trin for trin.
- At skabe handlingsplaner der virker.



**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager**

## V: Fra kreativitet til innovation – varighed 1 dag.

Et gammelt ordsprog siger, at ingen kommer foran ved blot at gå i andres fodspor, og det er mere gældende nu end nogensinde før. Alle analyser viser nemlig, at fremtidens vindervirksomheder skal være både kreative og innovative. Mange taler da også om det, færre gør noget struktureret ved det, og næsten ingen forstår, eller kan forklare forskellen på kreativitet og innovation. Hvis kreativitet og efterfølgende innovation ikke er eller meget snart bliver en del af virksomhedens DNA, vil den være i risiko for ikke at overleve i en verden af i morgen. Dette kursus giver indsigt i og værktøjer til både at booste kreativiteten, og binder samtidig den kreative proces sammen med den struktur for innovation, der allerede er lagt for virksomheden. Med blandt andet udgangspunkt i Edward De Bonos 6 tænkehatte, en række øvelser og interaktion mellem deltagerne stimuleres kreativiteten og den laterale og parallelle tankegang, og det vil for deltagerne gå hånd i hånd efter kursets afslutning. Således vil der efterfølgende kunne sættes ledelsesmæssigt fokus på kreativitet som en dagligdags foreteelse i alle teams, så innovationen og metoderne til at opnå break through idéer bliver forankret og internaliseret i hele organisationen. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg og dialog i plenum, og der tages i videst muligt omfang udgangspunkt i deltageres egne problemstillinger og udfordringer.

### Deltageres forventede udbytte er bl.a.:

- Få forståelse for forskellen på kreativitet og innovation.
- Lære om hjernens indvirkning på kreativ tænkning.
- Finde ind til egen kreativ profil og kunne arbejde ud fra den.
- Lære at tænke både lateralt og parallelt.
- Indsigt i og konkret brug af De 6 Tænkehatte.
- Få værktøjer til at styre både den kreative proces og den efterfølgende innovationsproces.

**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager**



## VI: Kundefokus – varighed 1 dag.

Med et øget fokus på kunderne er det vigtigt at hele organisationen, og i kaskadens hellige navn, først og fremmest ledelsen, kender deres rolle i forhold til disse. Der fokuseres på, hvordan strategien kan overføres til kunderejsen og ledelsens rolle i at realisere strategien og samtidig skabe forbedret CEM. Kortlægning af kunderejsen og ledelsens rolle i relation til denne, medarbejderne og kunderne vil blive omdrejningspunktet, for at finde ind til, HVORDAN alle parter bliver mere loyale. Ligeledes stilles der skarpt på, hvad det er der SKAL og bare IKKE må ske, i det daglige, fordi det skræmmer kunderne og medarbejdere væk. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, gruppearbejde, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Taktisk tolkning og stillingtagen til loyalitetsbegrebet herunder KPI'er, ressourcer, metoder m.m.
- Udvikling af persona på fremtidens ultimativt kundefokuserede leder/medarbejder
- Kunderejsen fra strategi til daglig drift – kortlægning og væsentlige interaktionspunkter.
- De 5 vigtigste overordnede forventninger til ledelsen – fra kunderne og medarbejderne.
- Hvor i Customer Journey/kunderejsen er ledelsen, og hvilken rolle spiller de.
- De 3-5 vigtigste kundeforventninger til ledelsens og medarbejdernes del af kunderejsen.
- Hvad er de 3 vigtigste ting, lederen skal gøre i sit job for at skabe loyale kunder for virksomheden.
- De 3 "hændelser" der bare ikke må ske i forbindelse med lederens job, fordi det risikerer at nedbryde loyaliteten til virksomheden?
- Udarbejdelse af RIKKE for det videre forløb.

**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager**



## VII: Motivation – varighed 1 dag.

Motivation er nøglen til succes, men hvor kommer den fra? Hvad er det, der får folk til at arbejde hårdt for at skabe resultater for andre? Den afgørende faktor er ledelse – specielt motivationsledelse. På kurset sætter vi fokus på teori og forskning på området og krydrer det med personlig refleksion samt konkrete ledelsesværktøjer, der øger motivationen og skaber resultater i din virksomhed. Vi forsøger således sammen at afdække motivationskulturen i din organisation, introducere forskellige redskaber til at motivere, engagere og skabe arbejdsglæde, og du vil få hjælp til at finde ind til dit personlige udgangspunkt: Præferencer, værdier og motivationsprofil i forhold til din konkrete ledelsesadfærd.

Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog, intensiv praksistræning og opfølgning i plenum omkring fælles læring. Træningen tager udgangspunkt i kursusdeltagernes egne problemstillinger og udfordringer.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Teori og forskning inden for motivationsfeltet.
- Up-to-date viden om hvad der driver mennesker i en verden med konstant forandring, og hvordan du motiverer med forandring som et grundvilkår.
- Feedback og sparring på egne motivationsdilemmaer og cases.

**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager**



## VII: Facilitering og mødeledelse – varighed 1 dag.

Møder er en af de aktiviteter, vi bruger rigtig meget tid på i vores arbejdsliv. Når de er bedst, skaber de fantastiske resultater, men når de er værst, er de spild af tid. På kurset lærer du om god mødeledelse, du bliver klædt på til at skabe møder, der når deres mål på en inspirerende og motiverende måde, og du lærer at udfylde rollen som faciliterende mødeleder.

På denne intensive kursusdag bliver du således klædt på til at planlægge og facilitere dynamiske, effektive og motiverende møder. Du får redskaber, du kan anvende i praksis, uanset om det drejer sig om hverdagens interne møder, eksterne kunde – og salgsmøder eller kreative workshops.

Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog, intensiv praksistræning og opfølgning i plenum omkring fælles læring. Træningen tager udgangspunkt i kursusdeltagernes egne problemstillinger og udfordringer.

Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Hvordan ser en optimal mødestruktur ud?
- Hvad facilitering helt grundlæggende er (og hvad det ikke er).
- Hvordan du kommer godt fra start, sætter gode mål og motiverer deltagerne til at nå dem.
- Rollen som facilitator og mødeleder.
- Effektive spørgeteknikker, der leder frem mod målet.
- Sådan skaber du god energi og motivation på mødet.

**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager**



# WINMASTERING LEADERSHIP - LEDERUDDANNELSE MED 7 MODULER, FORDELT PÅ 9 DAGE.

Denne lederuddannelse er rettet mod deltagere, der gerne vil have teorierne på plads, og vil afprøve en masse værktøjer, med henblik på at blive en endnu mere kompetent leder. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog, intensiv praksistræning og opfølgning i plenum omkring fælles læring. Træningen tager udgangspunkt i lederens egne problemstillinger og udfordringer.

## Modul 1: Change management – 1 dag

Der er stigende fokus på vigtigheden af professionel organisatorisk implementering af forandringer i virksomheden. Vi fokuserer her på forandringsinitiativer og de processer de fører med sig. Change Management - på dansk forandringsledelse - handler om, hvorfor og hvordan forandringer sker, og med hvilke værktøjer forandringer skal gribes an. Forandringer i virksomheder er komplekse, fordi de ofte sker i spændingsfeltet mellem forretningsmiljø, organisation, medarbejdere og understøttende teknologier - samt ikke mindst kunderne. Change Management har fokus på, hvordan mennesker reagerer på forandringer - som individ, del af et team og samlet i en organisation og den rolle lederen spiller i den succesfulde forandringsimplementering.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Præsentation af væsentlige Change Management-rammeværktøjer.
- Viden om teorier vedr. roller, ansvar og ledelsesstile.
- Indsigt i hvad forandring betyder for de implicerede parter.
- Kendskab til hvordan det indlærte kan bidrage til at sikre en smidig implementeringsproces af forandringsinitiativerne.



## Modul 2: Situationsbestemt ledelse & Low or not excellent performance – 2 dage

Situationsbestemt ledelse er en ledelsesfilosofi og et koncept, som tager udgangspunkt i, at mennesker er forskellige, og menneskers udgangspunkt for at kunne løse deres opgaver er forskellige. Situationsbestemt ledelse giver ledere og medarbejdere et fælles sprog og hjælper lederen med at finde den ledelsesstil, der er mest effektiv i situationen.

Med baggrund i din egen erfaring får du indsigt i, hvordan du tilpasser din lederadfærd til den konkrete situation, så du via effektiv kommunikation udvikler de forskellige medarbejders kompetencer, selvtillid og motivation. Vi fokuserer på, hvordan medarbejdernes udviklingsniveauer matches med de fire centrale ledelsesstile: instruerende, coachende, støttende og delegerende.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Direkte kobling mellem teori og praktiske øvelse. Den meget anvendelsesorienterede fokus sikrer, at deltagerne kan gå direkte fra kurset til sin arbejdsplads og omsætte ny viden til færdigheder og dermed også til resultater.
- Indsigt i enkelt og gennemprøvet ledelsesværktøj.
- Fokus på forretningsudvikling via effektiv leder- og medarbejderudvikling.



Når vi arbejder med Low or not excellent performance, opnår deltagerne en øget forståelse for, hvordan man positivt kan arbejde med low performers. Og hvordan deltagerne kan skabe endnu mere excellent performance gennem at arbejde positivt med begrebet og værktøjerne.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Identificere de primære årsager til low eller ikke excellent performance.
- Have kendskab til værktøjer og teknikker til at håndtere low eller ikke excellent performance.
- Anvende disse værktøjer og teknikker til at øge medarbejdernes performance uanset nuværende niveau.
- Sætte konkrete krav og forventninger til medarbejderne og kontinuerligt følge op på disse.



## Modul 3: Coaching og Motivation – 1 dag

Coaching er et ledelsesværktøj, som i takt med den øgede uddelegering og ønsket om mere selvledende medarbejdere, bliver stadig vigtigere for en leder at beherske. En coachende leder mestrer at lede en dialog, som guider medarbejderne til at få større selvindsigt, udnytte deres ressourcer optimalt, selv tager ansvar og skabe bedre resultater. På kurset lærer du at integrere coaching i din personlige ledelsesstil. Du får coachingværktøjer til at stimulere motivation, målsætning og handlekraft hos dine medarbejdere.

Motivation er nøglen til succes, men hvor kommer den fra? Hvad er det, der får folk til at arbejde hårdt for at skabe resultater for andre? Den afgørende faktor er ledelse – specielt motivationsledelse. Vi sætter fokus på teori og forskning på området, og krydrer det med personlig refleksion samt konkrete ledelsesværktøjer, der øger motivationen og skaber resultater i din virksomhed. Der introduceres forskellige redskaber til at motivere, engagere og skabe arbejdsglæde, og deltageren vil få hjælp til at finde ind til sit personlige udgangspunkt: Præferencer, værdier og motivationsprofil i forhold til hans/hendes konkrete ledelsesadfærd.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Indsigt i hvad der kræves af en værdifuld coach og sparringspartner, og på hvilke områder du med succes kan bruge coaching.
- Effektive lytte- og spørgeteknikker i den coachende samtale.
- Strukturen i coachingsamtalen – trin for trin.
- Træning i coachingsamtalen i praksis med sparring og feedback af underviser og øvrige deltagere.
- Teori og forskning inden for motivationsfeltet.
- Up-to-date viden om hvad der driver mennesker i en verden med konstant forandring, og hvordan du motiverer med forandring som et grundvilkår.
- Feedback og sparring på egne motivationsdilemmaer og cases.



## Modul 4: Time Management, Facilitering & Mødeledelse - 1 dag

Med brug af Time Management-principperne opnår deltagerne større effektivitet og får derved frigjort tid. Det skaber ro, giver den enkelte styring og overskud samt overblik over sin hverdag.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Bedre og mere effektive arbejdsvaner.
- Forbedret evne til at styre frem for at lade sig styre.
- Opnår system og kontrol - og frigør hjernekapacitet.
- Skaber sammenhæng mellem tidsanvendelse og opnåede resultater.
- Bliver bedre til at planlægge og prioritere.
- Når det der er vigtigt og sine mål gennem brug af Time Management-principperne.



Eftermiddagen bruges på facilitering og mødeledelse.

Møder er en af de aktiviteter, vi bruger rigtig meget tid på i vores arbejdsliv. Når de er bedst, skaber de fantastiske resultater, men når de er værst, er de spild af tid.

Du bliver klædt på til at skabe møder, der når deres mål på en inspirerende og motiverende måde. Og du lærer at udfylde rollen som faciliterende mødeleder.

På denne intensive eftermiddag bliver du således klædt på til at planlægge og facilitere dynamiske, effektive og motiverende møder. Du får redskaber, du kan anvende i praksis uanset om det drejer sig om hverdagens interne møder, eksterne kunde – og salgsmøder eller kreative workshops.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Hvordan ser en optimal mødestruktur ud
- Hvad facilitering helt grundlæggende er (og hvad det ikke er)
- Hvordan du kommer godt fra start, sætter gode mål og motiverer deltagerne til at nå dem
- Rollen som facilitator og mødeleder
- Effektive spørgeteknikker, der leder frem mod målet
- Sådan skaber du god energi og motivation på mødet.



## Modul 5: Procesoptimering, Lean Six Sigma & SCRUM- introduktion – 2 dage

På denne intensive introduktion til begrebet Lean vil deltagerne, gennem aktiv deltagelse og dialog om dagligdagen, blive ført ind i grundbegreberne inden for TQM og Lean.

Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, visning af undervisningsvideo, dialog, øvelser og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Indføring i begreber og værktøjer inden for Lean.
- Grundlæggende forståelse for, hvordan en virksomhed kan blive mere Lean.
- Indblik i de fundamentale grundprincipper i at være EXCELLENT.
- Indblik i de 8 spildtyper og hvordan de kan elimineres.
- Viden om værdistrømanalyser og procesfokus.



Eftermiddagen bruges på introduktion til SCRUM. Deltagerne bliver ført ind i grundbegreberne inden for SCRUM, gennem aktiv deltagelse og dialog om udviklingsopgaver.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Indføring i begreber, mindset og værktøjer inden for SCRUM.
- Grundlæggende forståelse for, hvordan en virksomhed kan arbejde med SCRUM i dagligdagen, bl.a. ved at inddrage dem der allerede gør det, hvis vi har nogen af dem med denne eftermiddag.
- Indblik i de forskellige roller i SCRUM.
- Gennemgang af artifacts, møder og processen i SCRUM.
- Kort træning i hvordan et SCRUM-møde kan forløbe.



## Modul 6: Kundefokus – 1 dag

Med et øget fokus på kunderne er det vigtigt, at hele organisationen, og i kaskadens hellige navn, først og fremmest ledelsen, kender deres rolle i forhold til disse.

Der fokuseres på, hvordan strategien kan overføres til kunderejsen og ledelsens rolle i at realisere strategien - og samtidig skabe forbedret HEM (Human Experience Management).

Kortlægning af kunderejsen og ledelsens rolle i relation til denne, hvor medarbejderne og kunderne vil blive omdrejningspunktet, for at finde ind til HVORDAN alle parter bliver mere loyale. Ligeledes stilles der skarpt på, hvad det er der SKAL og bare IKKE må ske i det daglige, fordi det skræmmer kunderne og medarbejdere væk.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Taktisk tolkning og stillingtagen til loyalitetsbegrebet herunder KPI'er, ressourcer, metoder m.m.
- Udvikling af persona på fremtidens ultimativt kundefokuserede leder/medarbejder.
- Kunderejsen fra strategi til daglig drift – kortlægning og væsentlige interaktionspunkter.
- De 5 vigtigste overordnede forventninger til ledelsen – fra kunderne og medarbejderne.
- Hvor i Customer Journey/kunderejsen er ledelsen og hvilken rolle spiller de.
- De 3-5 vigtigste kundeforventninger til ledelsens og medarbejdernes del af kunderejsen.
- Hvad er de 3 vigtigste ting, lederen skal gøre i sit job, for at skabe loyale kunder for virksomheden.
- De 3 "hændelser" der bare ikke må ske i forbindelse med lederens job, fordi det risikere at nedbryde loyaliteten til virksomheden?
- Udarbejdelse af RIKKE for det videre forløb.





# Andre kurser, undervisning og aktiviteter

## Situationsbestemt Ledelse – varighed 1 dag.

Situationsbestemt Ledelse er en ledelsesfilosofi og et koncept, som tager udgangspunkt i, at mennesker er forskellige, og menneskers udgangspunkt for at kunne løse deres opgaver er forskellige. Det må man som leder tage højde for i sine ledelsesstile, så disse tilpasses situationen og personens behov. Situationsbestemt Ledelse giver ledere og medarbejdere et fælles sprog og hjælper lederen med at finde den ledelsesstil, der er mest effektiv i situationen. På dette kursus lærer du at anvende værktøjet til at arbejde med de ledelsesmæssige ressourcer, så du i samarbejde med eksempelvis dine medarbejdere kan opstille og nå afdelingens og organisationens mål. Med baggrund i din egen erfaring får du indsigt i, hvordan du tilpasser din lederadfærd til den konkrete situation, så du via effektiv kommunikation udvikler de forskellige medarbejders kompetencer, selvtillid og motivation. På dette kursus fokuserer vi således på, hvordan medarbejdernes udviklingsniveauer matches med de fire centrale ledelsesstile: instruerende, coachende, støttende og delegerende. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, dialog, intensiv praksistræning og opfølgning i plenum omkring fælles læring. Træningen tager udgangspunkt i kursusdeltagernes egne problemstillinger og udfordringer.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Direkte kobling mellem teori og praktiske øvelser, med meget anvendelsesorienteret fokus sikrer, at deltagerne kan gå direkte fra kurset til sin arbejdsplads og omsætte ny viden til færdigheder og dermed også til resultater.
- Indsigt i enkelt og gennemprøvet ledelsesværktøj.
- Fokus på forretningsudvikling via effektiv leder- og medarbejderudvikling.
- Endnu bedre resultater ved at bygge bro mellem den daglige personaleledelse og de forretningsmæssige udfordringer og mål.

**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager**



## Kundefokus og NPS Masterclass – varighed 2 dage.

Med et øget fokus på kunderne er det vigtigt, at hele organisationen, og i kaskadens hellige navn, først og fremmest ledelsen, kender deres rolle i forhold til disse. Der fokuseres på, hvordan strategien kan overføres til kunderejsen og ledelsens rolle i at realisere strategien og samtidig skabe forbedret CEM. Kortlægning af kunderejsen og ledelsens rolle i relation til denne, medarbejderne og kunderne vil blive omdrejningspunktet, for at finde ind til HVORDAN alle parter bliver mere loyale. Ligeledes stilles der skarpt på, hvad det er der SKAL og bare IKKE må ske, i det daglige, fordi det skræmmer kunderne og medarbejdere væk. Undervisningen veksler mellem teoretiske oplæg, gruppearbejde, dialog og interaktion mellem deltagerne og underviseren.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Strategiske tolkninger og stillingtagen til loyalitetsbegrebet herunder KPI'er, ressourcer, metoder m.m.
- Udvikling af persona på fremtidens ultimativt kundefokuserede leder/medarbejder.
- Kunderejsen fra strategi til daglig drift – kortlægning og væsentlige interaktionspunkter.
- De 5 vigtigste overordnede forventninger til ledelsen – fra kunderne og medarbejderne.
- Hvor i Customer Journey/kunderejsen er ledelsen og hvilken rolle spiller de?
- De 3-5 vigtigste kundeforventninger til ledelsens og medarbejdernes del af kunderejsen.
- Hvad er de 3 vigtigste ting lederen skal gøre i sit job, for at skabe loyale kunder for virksomheden?
- De 3 "hændelser" der bare ikke må ske i forbindelse med lederens job, fordi det risikerer at nedbryde loyaliteten til virksomheden?
- Udarbejdelse af RIKKE for det videre forløb.



**Pris 10.800 kr. ex moms pr. deltager**

## Kvalitative analyser – varighed 1 dag.

Afholdelse af kvalitative analyser og kundeoplevelsesråd med eksisterende og/eller tidligere kunder.

Workshoppen startes med udfyldelse af en 0 punkts analyse, derefter et oplæg og så dialog mellem deltagerne. Alt dokumenteres på video, og der udarbejdes efterfølgende en kortfattet rapport omkring trusler og muligheder, i forhold til styrker og svagheder i virksomheden.

### Virksomhedens forventede udbytte er bl.a.:

- Få perspektiveret sine udfordringer i et anderledes kundespecifikt lys.
- Få input og kreative løsningsforslag direkte fra kunderne.
- Afprøve nye produkter, services, tanker og idéer af på dem som efterfølgende skal have gavn af dem.



**Pris 5.900 kr. ex moms pr. deltager**

## Coaching & Mentoring (chefer og ledere) – varighed op til 1½ time pr. gang.

For alle chefer og ledere kan der løbende arrangeres individuel coaching og Mentoring. Coaching foregår som en 1:1 samtale. Hyppighed og periode aftales individuelt.

### Deltagernes forventede udbytte er bl.a.:

- Få perspektiveret sine udfordringer i et anderledes lys.
- Få input og kreative løsningsforslag der hvor egen innovation ikke rækker.
- Have en uvildig sparringspartner med stort indblik i organisationens og medarbejdernes styrker og udfordringer.

**Pris 3.500 kr. ex moms pr. deltager pr. gang.**



## PRISER OG FORUDSÆTNINGER

Deltagelse i åbne kurser er som udgangspunkt, medmindre andet er anført, 5.900 kr. pr. deltager pr. påbegyndt kursusdag, og kurset gennemføres typisk ved minimum 5 deltagere i alt. Prisen inkluderer frokost og diverse materialer.

1 dages Master Class: 5.900 kr.

2 dages Diploma Class med certificering: 10.800 kr.

5 dages Holistic Experience Management certificering: 25.000 kr.

9 dages WinMastering Leadership uddannelse: 40.000 kr.

Priserne er ex. moms og pr deltager.

Enhver tilmelding er bindende, men der kan altid sendes en anden deltager i stedet for den tilmeldte, hvis denne bliver forhindret.

Det er generelt muligt at ændre deltagernavn helt frem til dagen før kursusstart.

Til de uddannelser, der varer flere dage, kan deltagernavnet ændres frem til dagen før uddannelserne starter. Derefter skal samme deltager gennemføre og bestå alle moduler i uddannelsesforløbet, for til slut at kunne modtage sit personlige uddannelsescertifikat.

## SKRÆDDERSYEDE UDDANNELSESFORLØB

Alle kurser og aktiviteter kan skræddersys til den enkelte virksomheds ønsker og behov. Ønsker virksomheden således at afholde kurser eller events, der alene målrettes egne medarbejdere, er dette også en mulighed.

Endelig prissætning for den enkelte uddannelse eller forløb afhænger af mængde, indhold og ønsker til et eventuelt samlet længerevarende forløbs varighed og intensitet.

Alt konsulentarbejde i forbindelse med udvikling og gennemførelse af individuelle uddannelser samt øvrigt konsulentarbejde, udføres generelt baseret på nedenstående "time and material" timepris, medmindre andet på forhånd er skriftligt aftalt:

Seniorkonsulent:                    DKK 2.250 pr. time eller  
     DKK 25.000 pr. dag á op til  
     8 timer inkl. standardforberedelse

Alle priser er opgivet ekskl. moms (p.t. 25%) samt eventuelle omkostninger i forbindelse med transport, ophold, forplejning, lokale- og udstyrsleje, samt enhver anden ekstern omkostning forbundet med afholdelse af kurser, events og lignende.



Lev livet som om  
hver dag var den  
sidste, lær som  
om du skulle leve  
for evigt.

## Winholistic ApS

Bueparken 182,  
2750 Ballerup  
CVR: 32142532

### Undervisningslokaler:

World Trade Center Ballerup  
Borupvang 3  
2750 Ballerup  
Telefon: +45 88 77 60 00

Peter Winther, mobil: +45 53 38 34 00  
e-mail: [pw@winholistic.dk](mailto:pw@winholistic.dk)

Pernille Seiding, mobil +45 20 32 23 90  
e-mail: [ps@winholistic.dk](mailto:ps@winholistic.dk)

Web: [winholistic.dk](http://winholistic.dk)