

VÆRKTØJER TIL STYRING AF

ØKONOMI OG KUNDER

**Har du brug for konkrete værktøjer til dit daglige arbejde med økonomi og kundepleje?**

Så er dette kursus måske noget for dig. På kurset får du konkrete værktøjer, som du kan bruge i det daglige arbejde med at drive og udvikle din forretning med fokus på økonomiske styringsredskaber og redskaber til at arbejde med kundeoplevelsen i hverdagen.

På kurset arbejder vi med:

* Indsigt i budget og regnskaber – hvordan **budget og regnskab** bruges i din forretning.
* Forståelse for brugen af **nøgletal i hverdagen** – lav dine egne nøgletal.
* Kundeoplevelsen – hvorfor skal du arbejde med **kundernes oplevelse i hverdagen**?
* Mersalget – hvor er **mulighederne** i din forretning, og hvordan udnytter du dem?

**Dato**

Kurset afvikles den 30.-31. januar 2019 på

Kursuscenter Brogaarden

Abelonelundvej 40, Strib

5500 Middelfart

Kurset starter klokken 9.00 den 30. januar 2019 og slutter klokken 15.00 den 31. januar 2019.

**Pris**

Prisen for medlemmer er 3.950 kroner ekskl. moms pr. deltager. Prisen for ikke-medlemmer er 5.950 kroner ekskl. moms pr. deltager.

Prisen indeholder alle materialer og forplejning på dagene. Der er mulighed for overnatning på kurset. Overnatning koster 1.350 kroner pr. person i enkeltværelse og betales særskilt ved tilmelding til kurset.

**Tilmelding**

Du tilmelder dig kurset hos SMVdanmark din brancheorganisation senest den 31. december 2018. Kontakt Dorte Kulle på kulle@SMVdanmark eller på tlf 32 63 03 10.

BEMÆRK, AT TILMELDING ER BINDENDE.

Har du spørgsmål? Så kontakt din organisation – vi sidder klar til at hjælpe dig.

**Hvordan foregår det?**

Kurset tager udgangspunkt i hverdagens praksis, hvor korte oplæg kædes sammen med konkrete situationer og hverdagsudfordringer. Vi går i dybden med redskaber og viden, og du får en række konkrete redskaber med hjem til din virksomhed.

**Hvem kan deltage?**

Du skal arbejde med økonomistyring og kundekontakt – ejerledere, ledere, mellemledere og økonomiansvarlige fra små og mellemstore virksomheder kan deltage.



|  |  |
| --- | --- |
| **PROGRAM** |  |
|  |  |
| **Dag 1 – fokus på økonomi** | |
| Modul 1 – forstå tallene | Modul 2 – brug dine tal til at styre din forretning |
| * Hvad kan du læse ud af dit budget? * Hvordan bruger du regnskabet til at styre din forretning? * Hvad skal dit regnskab bruges til? | * Hvilke nøgletal er væsentlige for din forretning? * Hvordan laver du nøgletallene? * Brug af nøgletal som ledelsesredskaber. |
| **Dag 2 – fokus på kundeoplevelse** | |
| Modul 1 – kundernes adfærd og krav | Modul 2 – arbejdet med kundeoplevelser i praksis |
| * Hvad forventer kunderne? * Hvorfor skal du arbejde med kundernes oplevelse i hverdagen? * Kundetilfredshed eller kundeoplevelser? | * Hvordan arbejder lederen med kundetilfredshed? * Konkrete måder at måle kundeoplevelsen. * Hvordan passer mersalg og kundeoplevelser sammen? * Mersalget – hvor er mulighederne i din forretning, og hvordan udnytter du dem? |
|  |  |
|  |  |
| **Underviserne** | |
|  | **Marie Sloth**  Marie er ejer af CaSo. Marie har mere end 10 års erfaring som administrations- og økonomichef med mindre virksomheder og har opbygget en bred viden inden for de økonomiske og administrative udfordringer, som mindre virksomheder står over for. Marie er særlig stærk inden for opbygning af processer, som understøtter virksomheder effektivt og sikkert. |
|  |  |
|  | **Ole Nielsen**  Ole ejer Ledelse med vilje og har i snart 20 år arbejdet med ledelse, kunderelationer og medarbejdere i små og mellemstore virksomheder. Ole er konkret og lige på og bruger sin viden og mange erfaringer til at skabe perspektiv og forandringer hos kunderne. |