

Business Course Service Excellence

De Business Course Service Excellence is een praktijkgerichte training waarin u leert om uw IT dienstverlening te laten excelleren. Vanuit verschillende invalshoeken worden middelen aangereikt om de dienstverlening te professionaliseren en daarmee maximale business value te realiseren. Van iedere deelnemer wordt een kritische en creatieve geest verwacht alsook veel interactie tijdens de dagen en intervisiebijeenkomsten.

Uniek in Nederland...

Onze visie op IT management zorgt voor de gedegen basis die garandeert dat alle facetten van excellente dienstverlening aan bod komen. 80% van de Business Course bestaat uit het werken met praktijkervaringen, 20% uit theoretische achtergronden.

Doelgroep

Professionals die (eind-) verantwoordelijk zijn voor IT dienstverlening en het optimaliseren daarvan, zoals service- en procesmanagers, teamleiders en projectleiders. Deelnemers hebben HBO/Universitair niveau en minimaal 3 jaar ervaring in een relevante rol.

Programma

Naast de trainingsdagen bevat het programma ook intervisies, waarin de eigen business cases besproken worden.

Dag 1: Introductie & IT Management

Kennismaking (leerdoelen en business cases) en kaderzetting IT dienstverlening. Ontwikkelingen en trends in de markt.

Dag 2: Strategie & Service Concept

Vanuit de strategie de service organisatie neerzetten. Het 'service concept' en de succesfactoren voor een excellente service organisatie.

Dag 3: Persoonlijk Leiderschap

Het van een organisatie gevraagde leiderschap wordt vertaald naar ieders persoonlijke rol en leiderschap; Interactief werken met feedback en de kracht van ieders eigen leiderschap.

Dag 4: Processen als sleutel

Volwassenheid van de dienstverleningsprocessen; De rol van klant participatie in de serviceorganisatie; Continue verbeteren van service processen,

Dag 5: Servicecultuur vormgeven

Wat is er nodig om in de eigen praktijk een effectieve service cultuur te realiseren; Cultuur analyseren en draagvlak creëren. Pragmatische verander aanpakken.

Dag 6: Managen van klantinteractie

Loyaliteit en partnership met de klant; Het actief organiseren van Business-IT alignment en het effect daarvan op lange termijn.

Dag 7: Meetbare dienstverlening

Metten en sturen op Service Delivery en de rol van Service Management. Prestatiemanagement (KPI's) als stuurmiddel. Meetbaar maken van business value.

Dag 8: PVA eigen business case

Presentaties van de plannen en inzichten met betrekking tot de eigen leerdoelen en bedrijfsopdrachten van de deelnemers.

Dag 9: Terugkomdag

Evaluatie van de Service Excellence resultaten van de eigen business cases na ongeveer 3 maanden.

Intervisies

Voor de intervisie wordt een intervisiestappenplan gevolgd; zodat de deelnemers getraind worden in het stellen van open vragen om de casus-indiener zoveel mogelijk zelf zijn/haar casus te laten analyseren. Het zijn actieve sessies voor alle deelnemers.

Persoonlijk – en bedrijfsleerdoel

Deze lopen als een rode draad door het programma. De Business Course wordt afgesloten met een presentatie per deelnemer van de bereikte resultaten.

Deelnemers & tijdsduur

Minimaal 10 en maximaal 14 deelnemers van verschillende organisaties worden bij elkaar gebracht. Zij delen een passie voor IT dienstverlening. De acht trainingdagen en de terugkomdag worden gehouden van 9.00 tot 17.00 in ons kantoor in Amsterdam. De vijf tot zes intervisiedagdelen zijn op locaties van deelnemers. Deze worden in subgroepen gehouden en duren 3 á 4 uur per keer, aanvang 15:00.

Trainers

Het programma wordt gegeven en begeleid door ervaren IT management adviseurs en trainers van QNH Colfield. Naar gelang het onderwerp zal één van onze specialisten de Business Course ondersteunen.

Referenties

Degenen die u voorgingen waardeerden de aanpak en de onderling gelegde contacten met de andere deelnemers zeer. Het rapportcijfer voor de Business Course bedroeg gemiddeld een 8!

"Een absolute aanrader om theorie te combineren met je eigen alledaagse praktijk. Daarbij is het hoge gehalte aan interactie met lotgenoten regelmatig verrassend, confronterend, herkenbaar en altijd leerzaam. De trainingen worden ook in een prettige omgeving gehouden. Je eigen commitment bepaalt in hoge mate wat de training voor je kan doen."

"Deze Business Course is een uitstekende gelegenheid om jouw individuele problematiek aan de kaak te stellen en te bespreken binnen een groep om tot ideeën te komen die tot praktische en dus werkbare oplossingen kunnen leiden. Geweldig goede afstemming tussen (voldoende) theorie en (veel) praktijk."

Trainingsdagen 2012

Dag 1	Introductie & IT Management	22 mrt
Intervisie	Business case	29 mrt
Dag 2	Strategie & service concept	5 apr
Intervisie	Business case	12 apr
Dag 3	Persoonlijk Leiderschap	19 apr
Intervisie	Business case	26 apr
Dag 4	Processen als sleutel	10 mei
Intervisie	Business case	17 mei
Dag 5	Servicecultuur vormgeven	24 mei
Intervisie	Business case	31 mei
Dag 6	Managen van klantinteractie	7 juni
Intervisie	Business case	14 juni
Dag 7	Meetbare dienstverlening	21 juni
Dag 8	Eigen Business cases	28 juni
Terugkom	Service Excellence resultaten	13 sept

Investing

Het programma bestaat uit 8 trainingdagen, 6 intervisie dagdelen en een terugkomdag. De investering voor de Business Course Service Excellence bedraagt € 4.750,- per deelnemer, exclusief BTW, inclusief studiematerialen, locatie en catering (koffie, thee, lunch).

Aanmelden & Contact

Kijk voor het inschrijfformulier en testimonials van onze alumni op: www.qnh.eu

Direct contact met onze hoofdtrainer opnemen?

E: businesscourse@qnh.nl

QNH Colfield

Wij verhogen al meer dan 10 jaar de prestaties van IT organisaties door vergroten van de toegevoegde waarde van dienstverlening voor de business. Uit onze passie voor excellente service is deze exclusieve Business Course ontwikkeld.