

# Lederuddannelse – Dansk Maskinhandel 2011-2012

## Indhold

Formål med kurset .....	2
Modul 1 Ledelse og lederrollen – den personlige leder, Ledelse og samarbejde (43559) .....	3
Modul 2 Kommunikation og kvalitet, Kommunikation som ledelsesværktøj (43560) .....	4
Modul 3 Konfliktåndterning som ledelsesværktøj og konceptanvendelse i salg og kundeservice (43561, 45808) .....	5
Modul 4 <i>Reserve dele/butik</i> Salgsledelse (40448) .....	6
Modul 4 <i>Værkførere</i> , Lederens ressourceoptimering (44568) .....	7
Modul 5 Varetagelse af adm. opgaver i personalesager (44379) .....	8



## Formål med kurset

- At gøre kursisterne i stand til gennem den daglige ledelse, at optimere samspejlet og samarbejdet i virksomheden.
- Sætte fokus på de konflikter lederen møder i hverdagen med hhv. ledelsen, medarbejderne og kunderne.
- Arbejde løsningsorienteret med konflikthåndtering samt kommunikation som ledelsesværktøj.

### Hvem er målgruppen for kurset?

Denne lederuddannelse er målrettet værkførere og reservedelschefer, der har deres virke i maskinforretninger i Danmark.

Kurset er desuden meget relevant i forhold til fremtidige ledere i branchen.

Kurset vil tage udgangspunkt i kursisternes dagligdag og der arbejdes intensivt med erfaringsudveksling og hverdagens problemstillinger. Der vil blive inddraget relevant teori og herigennem bliver kursisterne klædt på til de ledelsesmæssige udfordringer, de møder i dagligdagen.

### Hvad indeholder kurset?

Kurset indeholder en bred vifte af værktøjer til brug i lederens daglige arbejde i virksomheden. Fælles for begge faggrupper vil være emner som *Den personlige leder*, *Kommunikation i virksomheden*, *Konflikthåndtering*, *Jura*, *økonomi og kvalitet*.

Derudover indeholder kurset et specialmodul målrettet værkføreren med *Lederens ressourceoptimering* som det overordnede emne og et specialmodul målrettet reservedelschefen med *salgsledelse* som overordnet tema.

### Hvor og hvornår afholdes kurset?

Ledelsesuddannelsen afholdes over fem moduler af tre dage hver, på Erhvervsskolerne Aars.

Modul 1	Uge 45	onsdag-fredag	08.15 – 15.00
Modul 2	Uge 48	onsdag-fredag	08.15 – 15.00
Modul 3	Uge 3	onsdag-fredag	08.15 – 15.00
Modul 4 <sup>*1</sup>	Uge 5	onsdag-fredag	08.15 – 15.00
Modul 5 <sup>*2</sup>	Uge 12	onsdag-fredag	08.15 – 15.00

<sup>1</sup> Modul 4 er specialmodul for hhv. værkførere og reservedelschefer. De to grupper undervises særskilt.

<sup>2</sup> Modul 5 Underviser fra Dansk Maskinhandel



## Modul 1 Ledelse og lederrollen – den personlige leder

Ledelse og samarbejde (AMU-nr. 43559)

**Tid og sted:** Fra onsdag den 9/11 til og med fredag den 11/11 2011 på Erhvervsskolerne Aars.

**Indhold:** Modulet indeholder:

- Hvad vil det sige at være leder?
- Lederopgaver
- Lederroller
- Lederen som person
- Ledelsesform
- Situationsbestemt ledelse

**Mål:** Lederen opnår forståelse for betydningen af den moderne lederrolle i en virksomhed. At give lederen ledelsesværktøjer, der styrker selvforståelsen – samt sikre, at lederen er i stand til at forstå betydningen af sin egen lederrolle i virksomheden.

Deltageren kan optimere samarbejdet mellem ledere og medarbejdere på det operationelle niveau og vælge den optimale lederstil i forskellige ledelsesfunktioner. I jobfunktionen indgår:

- Bevidsthed om egen lederstil, adfærd og grundholdning
- Faktorer der påvirker samspillet i mellem ledere og medarbejdere
- Løsning af ledelses- og samarbejdsproblemer på et grundlæggende niveau.

### Udtalelse fra leder i branchen!

***”Det er godt at kende sine egne stærke og svage sider, når man arbejder som leder i en virksomhed”.***

***”Jeg har behov for at kende min egen rolle som leder, for at vælge de rigtige løsninger”***

***”Det er ikke alle situationer, der skal håndteres på samme måde. Derfor er situationsbestemt ledelse noget jeg kan bruge”***



## Modul 2 Kommunikation og kvalitet

Kommunikation som ledelsesværktøj (43560)

**Tid og sted:** Fra onsdag den 30/11 til og med fredag den 2/12 2011 på Erhvervsskolerne Aars.

**Indhold:** Modulet indeholder:

- Definition på ledelsesmæssig kommunikation
- Lederens kommunikationssituationer
- Kommunikationsværktøjer
  - Spørgeteknik
  - Aktiv lytning
  - Dialog som kommunikationsmetode
  - Historiefortællingen
- Ledelsesmæssig gennemslagskraft

**Mål:** Lederen gives en bedre forståelse af betydningen af personlig kommunikation – samt betydningen af at arbejde med kvalitetsledelse og serviceleverancer. At give lederen nogle kommunikationsværktøjer, der både styrker lederens egen selvforståelse – samt nogle ledelsesværktøjer, der gør det lettere at arbejde aktivt med begreberne kvalitetsledelse og serviceleverance.

Deltageren kan gennemføre basale konstruktive dialoger i mødet med medarbejdere, kollegaer og chefer i hverdagen samt øvrige interessenter, som har relationer til lederens arbejdsområde på det operationelle niveau.

I jobfunktionen indgår:

- Kommunikationens betydning for egen lederrolle
- Udvikling og brug af egne kommunikative evner i ledelsesfunktionen
- Aktiv brug af forskellige kommunikationsformer

### Udtalelse fra leder i branchen!

***”Vi snakker ikke nok sammen. Indimellem døjer jeg med at forstå, at medarbejderne ikke kan se, hvor jeg vil hen”***

***”Vores medarbejdere får ikke ret meget information om hvordan det står til i virksomheden”***

***”Jeg forstår ikke, at medarbejderne ikke reagerer, når de oplever noget, der ikke fungerer optimalt”***

### Udtalelse fra montør i branchen!

***”Det ville være rart med mere information fra ledelsen om hvordan det går i virksomheden”***



## Modul 3 Konfliktåndtering som ledelsesværktøj og Konceptanvendelse i salg og kundeservice

(43561, 45808)

**Tid og sted:** Fra onsdag den 18/1 til og med fredag den 20/1 2012 på Erhvervsskolerne Aars.

### Indhold:

Modulet indeholder:

- Konfliktåndtering
  - Individuelle konflikter
  - Mellemmenneskelige konflikter
- Interne konflikter
  - Den svære samtale
- Kundekonflikter
  - Konfliktåndtering
  - Konfliktløsning

Salgsteknik for salgs- og servicemedarbejderen

- Er jeg sælger i mit daglige arbejde?
- Hvad kræver det gode salg?
- Hvad er service?
- Kan jeg være med til at optimere salget i virksomheden?
- Samarbejde om salg i virksomheden

### Mål:

Deltageren kan i ledelsesfunktionen, gennem valg af den optimale konfliktløsningsmetode, løse konflikter på det operationelle niveau.

I jobfunktionen indgår:

- Afdækning af kerneproblemstilling og konfliktpotentialet
- Afgrænsning af konflikttype.

Deltageren kan i sit arbejde med at sælge og give kundeservice i kædesystemer eller selvstændige forretninger omsætte elementer af et virksomhedskoncept til praktisk salgsarbejde og kundeservice.

Deltageren har kendskab til de generelle principper i opbygningen og udformningen af virksomhedskoncepter.

Deltageren kan forstå vigtigheden af at følge et virksomhedskoncept og gennem sit arbejde bidrage til, at konceptet føres ud i virksomhedens hverdag.

### Udtalelse fra leder i branchen!

***”Det er øretævernes holdeplads. Der er krav fra ledelsen, der er brok fra medarbejderne og kunderne kan ikke forstå, at vi ikke kan ordne alt her og nu”***

***”Det er som om, at værksted og lager er to forskellige virksomheder. Vi arbejder ikke nok sammen og kender ikke nok til hinandens funktioner”***



## Modul 4 *Reserve dele/butik* Salgsledelse

(40448).

**Tid og sted:** Fra onsdag den 1/2 til og med fredag den 3/2 2012 på Erhvervsskolerne Aars.

**Indhold:** Modulet indeholder:

- Definition af opgaver indenfor indkøb, butik og logistik.
- Optimal udnyttelse af butiksarealet
- Butiksindretning
- Optimal vareplacering
- Kundeoptimering
- CRM-system
- Virksomhedens værdikæde
- Lageroptimering
- Grundlæggende økonomi
- Kalkulationer
- Mm.

**Mål:** Deltageren kan varetage det daglige arbejde med varebestilling samt medvirke ved tilrettelæggelse og justering af butikkens sortiment. Deltageren kan arbejde med manuel og elektronisk varebestilling og genbestilling, og håndtering af gængse varebestillingsbilag og lave efterkontrol af disse. Deltageren kan bruge økonomiske nøgletal som servicegrad, omsætningshastighed mv. til lagerstyring samt optimere salgsarealet via varesalg og bruttoavance pr. m<sup>2</sup> salgsareal. Deltageren kan desuden varetage den praktiske varehåndtering i forhold til omkostningseffektivitet

### Udtalelse fra leder i branchen!

***”Vi skal have det på lager, der kræves for at holde en maskine kørende. Reserve dele der ikke er nødvendige for at holde maskinen i gang, bestilles hjem efter behov”***

***”Vi har alt for meget på lager”***

***”Der er behov for, at vi arbejder ud fra de samme forventninger. Værksted og lager skal arbejde efter de samme retningslinier”***

***”Alle vores kunder bliver behandlet ens. Vi har alle nødvendige varer på lager”***

***”Vi kunne godt bruge noget mere information fra sælgeren og montørerne om kundernes behov”***



## Modul 4 *Værkfører* Planlægning og koordinering

Lederens ressourceoptimering (44568)

**Tid og sted:** Fra onsdag den 1/2 til og med fredag den 3/2 2012 på Erhvervsskolerne Aars.

**Indhold:** Modulet indeholder:  
Planlægning:  
Planlægningsværktøjer

- CRM-system
- Kundeidentifikation
- 80/20 regel
- Samspil mellem medarbejderne
- Politikker
- Grundlæggende økonomi
  - Virksomhedens værdikæde
  - Produktivitetsoptimering
  - Kontrol/opfølgning

**Mål:** Deltageren kan på det operative ledelsesniveau planlægge og gennemføre ressourceoptimeringsprocesser og kan motivere og inddrage medarbejderne i virksomhedens ressourceoptimeringsbestrebelselser.  
Deltageren behersker metoder til at kunne danne sig et overblik over virksomhedens aktivitet og kan til brug for ledelsesarbejdet identificere relevante problemstillinger i forhold til ressourceoptimeringen, eksempelvis spild, flaskehalse, vareflow og lignende.  
Deltageren har viden om og kan anvende almindeligt kendte teorier, principper og metoder til ressourceoptimering.

**Udtalelse fra leder i branchen!**

**"Jeg arbejder lidt ekstra sidst på eftermiddagen, for at have opgaver klar til montørerne dagen efter"**

***"Der er en voldsom belastning om morgenen"***

***"Det er svært at bevare overblikket, når det går rigtigt stærkt"***

***"For at være sikker på, at der er styr på tingene, pakker jeg selv reservedele til den enkelte montør"***

***"Medarbejderne tror ikke det koster penge at klargøre brugte maskiner til salg. De har den holdning at de opgaver, der er internt i virksomheden ikke er en udgift"***



## Modul 5 Arbejdsmarkeds jura, økonomi og kvalitet

Varetagelse af adm. opgaver i personalesager (44379)

**Tid og sted:** Fra onsdag den 21/3 til og med fredag den 23/3 2012 på Erhvervsskolerne Aars, hver dag kl. 8-15.00.

**Indhold:**

Modulet indeholder:

Regler, overenskomster og lovgivning:

- Gældende lovgivning
- Fagforeningens rolle
- Opsigelser, advarsler, bortvisning
- Overenskomster

Elevuddannelsen:

- Lærlingeloven
- Uddannelsesplaner
- Samarbejde med skolen

Erhvervsøkonomi:

- Årsregnskab
- Budgetter
- Nøgletal
- Værksteds-kalkulationer
- Værkstedsbudgettering

**Mål:**

Lederen opnår større forståelse for og kendskab til kvalitetsstyring, juridiske spørgsmål og økonomi.  
At give lederen praktiske værktøjer vedr. økonomi og juridiske aspekter ift. personale samt grundlæggende jura i forbindelse med indgåelse af aftaler.

Deltageren kan medvirke ved personaleafvikling på baggrund af forskellige regler og love samt personalepolitikker. Deltageren kan medvirke ved genansættelser og kan endvidere medvirke ved personaleadministrative informationsopgaver gennem en forståelse for opgavernes omfang, indhold og målgruppe samt bidrage til rådgivning og vejledning af medarbejdere på baggrund af relevant lovgivning indenfor det personaleadministrative område.





## Generelt for alle moduler

- DiSC personprofil:** Der er mulighed for at få lavet en certificeret discprofil med efterfølgende samtale. DiSC personprofil er et solidt og gennemtænkt værktøj, der er let at forstå og samtidig er det et enkelt grundlag for at begribe den komplekse menneskelige adfærd.
- DiSC personprofilen beskriver styrker og svagheder ved vores adfærd i forhold til andre, og til de opgaver/udfordringer vi stilles overfor. Den giver råd til, hvilke omgivelser vi har brug for, og hvilken adfærd vi med fordel kan udvikle.
- Denne viden og metode er særdeles brugbar for alle, der har interesse i at lære mere om sig selv og andre mennesker.
- Målgruppe:** Bl.a. værkførere, værkførerassistenter, service-/værkstedsschefer, ledende montører, kommende ledere inden for service og værksted drift.
- Grundlæggende litteratur:** "Ledelse i praksis", Trojka, ISBN: 87-90701-55-0
- Deltagerbetaling:** 528,- kr. pr. deltager, pr. modul.  
Der vil være mulighed for at kunne købe eftermiddagskaffe i kantinen, for 30 kr. pr. dag, betales ved kassen.  
Se i øvrigt vedlagte bilag vedr. økonomiske vilkår for deltagelse i AMU-kurser 2011 samt mulighed for at søge VEU-godtgørelse
- DISC-profil & "Ledelse i praksis", kan købes for en samlet pris på 1.500,- kr.**
- Antal deltagere:** Minimum 16 deltagere på kurset. Er der ikke 16 personer tilmeldt, er det muligt at betale for "ledige pladser". Prisen pr. ledig plads er 1.462,50 kr.
- Tilmelding:** Vedlagte tilmeldingsblanket skal være afleveret hos kursussekretær Heidi Lauritzen senest 3 uger før første kursusdag på første modul.
- Overnatning og forplejning:** Er der minimum 60 km. fra privatadresse til Erhvervsskolerne Aars, er der mulighed for gratis overnatning og forplejning, såfremt der er ledige værelser på erhvervskollegiet.
- Såfremt der ikke er ledige pladser på erhvervskollegiet, kan der mod dokumentation ydes godtgørelse på op til 450 kr. pr. døgn for kost/logi.
- Pris for overnatning/forplejning for kursister med mindre end 60 km. er 450 kr. pr. kursusdag.
- Der tages forbehold for nye regler på AMU-området fra og med 1. januar 2012.*
- VEU-godtgørelse er blevet digitaliseret, og al VEU skal derfor søges på [www.efteruddannelse.dk](http://www.efteruddannelse.dk).*