



Agency Client Service Excellence Programme

Den skræddersyede masterclass-uddannelse for danske bureauer, der ønsker at udvikle langvarige og lønsomme relationer med deres kunder.

Brandse & Co

Indhold

Hvad er Agency Client Service Excellence Programme?	3
Hvorfor Agency Client Service Excellence Programme?	4
Hvem er målgruppen?	5
Hvad er udbyttet af uddannelsen?	6
Hvordan er uddannelsen opbygget?	7
Hvordan ser lektionsplanen ud?	9
Hvornår gennemføres uddannelsen?	12
Hvad koster det?	14
Hvem står bag?	15
Hvis du vil vide mere	15





Hvad er Agency Client Service Excellence Programme?

Videnskaben er ikke i tvivl: Bureaurs succes afhænger af kundernes tilfredshed.

Der er sammenhæng mellem bureaurs kundetilfredshed og evne til at frembringe det ekstraordinært gode arbejde.

Der er også sammenhæng mellem bureaurs kundetilfredshed og finansielle performance i form af vækst og overskudsgrad.

Forudsætningen for at få tilfredse kunder er bureauets kompetencer inden for client service excellence.

Agency Client Service Excellence Programme er en masterclass-uddannelse i client service excellence, som hjælper danske bureauer med at udvikle deres kompetencer inden for client service excellence.

Uddannelsen giver danske bureauer færdighederne til at udvikle langvarige og lønsomme relationer med deres kunder.

Uddannelsen varer 24 uger. Den bliver gennemført i perioden fredag den 15. september 2023 til torsdag den 29. februar 2024.

Hvorfor Agency Client Service Excellence Programme?

Agency Client Service Excellence Programme er sat i verden for at gøre de deltagende bureauer bedre til client service excellence.

Det sker fordi uddannelsen er

- Baseret på den seneste tilgængelige viden og litteratur om bureauers client service excellence. Uddannelsen indeholder både den seneste akademiske forskning inden for området ligesom, der er studier og litteratur fra en række internationale eksperter.
- En deltidsuddannelse. Læringen er tilrettelagt, så uddannelsen kan gennemføres sideløbende med den hektiske hverdag på kontoret. Desuden indebærer uddannelsen 22 praktiske øvelser, som er tilpasset dagligdagens udfordringer med håndtering af kunder.
- Baseret på blended learning. Det vil sige, at uddannelsen kombinerer fordelene ved online og offline undervisning. Fordelen ved online uddannelse er fleksibiliteten. Så du kan tage lektionerne, hvor du vil, og når du vil. Fordelen ved offline uddannelse er bedre sparring, vidensdeling og netværk med andre deltagere.
- En konkret værktøjskasse med masser af tjeklister, cases og implementerbare modeller inden for client service excellence. Alle sammen tilpasset danske bureauer. Desuden gennemføres uddannelsen af en underviser med akademisk og praktisk erfaring fra området.



Hvem er målgruppen?

Agency Client Service Excellence Programme er målrettet alle danske bureauer, som gerne vil udvikle langvarige og lønsomme relationer med deres kunder.

Dem som gerne vil gøre det endnu bedre end i dag. Og som er nysgerrige på, hvad der karakteriserer top performere inden for de forskellige områder af client service excellence.

Hvem kan deltage?

Alle medarbejdere på danske bureauer, som gerne vil blive bedre til client service excellence, kan deltage på uddannelsen.

Det kan være projektlederen, som efter nogle år på bureauet har fået mere og mere ansvar for nogle af kunderne. Og nu gerne vil udvikle sig yderligere gennem en bedre forståelse af de forskellige discipliner inden for client service.

Det kan være den erfarne medarbejder, som har prøvet det meste inden for håndtering af bureau-kunder. Og nu gerne vil udfordres og inspireres med den seneste viden om langvarige og lønsomme kunderelationer.

Det kan være den ansvarlige for bureauets kunder. Der er styr på alt det grundlæggende, men nu skal bureauets performance inden for client service excellence udvikles yderligere.

Endelig kan det være den faglige specialist-leder, som gerne vil have en bedre forståelse af, hvad som driver kundernes tilfredshed og dermed bureauets succes.

Det vigtigste er ambitionen om at gøre bureauet bedre til client service excellence!





Hvad er udbyttet af uddannelsen?

Udbytte for deltagerne

Udbyttet for deltagerne er fornyet inspiration og nye perspektiver på client service excellence. De får en dyb indsigt i, hvordan de kan udvikle langvarige og lønsomme kunderelationer.

Udbytte for bureauerne

Udbyttet for bureauet er en mere målrettet og fokuseret medarbejder med kendskab til den seneste viden om client service excellence.

En viden som er let at implementere på grund af de mange konkrete værktøjer. Og dermed kan konverteres til både mere tilfredse kunder samt bedre finansiell performance i form af vækst og overskudsgrad.

Fordele ved flere deltagere fra samme virksomhed

Uddannelsen er opbygget, så den kan tages af flere deltagere fra samme bureau. Fordelen herved er en fælles referenceramme og værktøjskasse på bureauet. En referenceramme og værktøjskasse, som er baseret på den seneste viden om udvikling af langvarige og lønsomme kunderelationer.

Hvordan er uddannelsen opbygget?

Deltagerne på Agency Client Service Excellence Programme får en anvendelsesorienteret masterclass-uddannelse i client service excellence, som er skræddersyet til danske bureauer.

Uddannelsen er bygget op omkring fire moduler:

Modul 1 - Forretningsforståelse

Hvordan får vi en bedre forståelse af kunderne og deres forretning?

Lektioner:

- | | |
|----|-----------------------|
| 1A | Marketings funktion |
| 1B | Købscentre |
| 1C | Forretningsforståelse |
| 1D | Account Management |
| 1E | Opsummering |

Modul 2 - Relationer

Hvordan udvikler vi stærkere og mere langvarige relationer med kunderne?

Lektioner:

- | | |
|----|---------------------------|
| 2A | Kundetilfredshed |
| 2B | The Art of Client Service |
| 2C | Trusted Advisor |
| 2D | Professionalisme |
| 2E | Opsummering |

Modul 3 - Konsulentsalg

Hvordan fylder vi pipelinen op med projekter til nye og eksisterende kunder?

Lektioner:

- | | |
|----|----------------------|
| 3A | How Clients Buy |
| 3B | Pipelinen |
| 3C | The Art of The Pitch |
| 3D | Konsulentsalg |
| 3E | Opsummering |

Modul 4 - Projektlønsomhed

Hvordan realiserer vi højere timepriser for bureauets arbejde?

Lektioner:

- | | |
|----|--------------------------|
| 4A | Scoping |
| 4B | Prismodeller |
| 4C | Værdibaseret prissætning |
| 4D | Forhandlinger |
| 4E | Opsummering |

Hvordan er uddannelsen opbygget?

Hvad sker der under et modul?

Hvert modul består af fem online-lektioner.

Fire af lektionerne er optaget i forvejen. Det betyder, at de kan gennemføres når det passer bedst for deltagerne.

Online-undervisningen foregår på platformen Teachable.com, som til dato har været anvendt af mere end 100.000 undervisere globalt set.

De fire optagne lektioner frigives på fredage kl. 08.00. Herefter har deltagerne en uge til at gennemføre online-undervisningen samt lave en praktisk øvelse.

Varigheden af en online-lektion er (maksimalt) 45 min. Lektionerne afsluttes med en praktisk øvelse tilpasset deltagerne egne udfordringer. Øvelsen tager udgangspunkt i anvendelse af det gennemgåede pensum.

Deltagerne sammensættes i studiegrupper. Formålet med studiegrupperne er primært at agere sparringspartner på de praktiske øvelser.

Kombinationen af lektioner med gennemgang af relevant pensum og en praktisk øvelse i egen kontekst har vist sig at være den optimale indlæring for deltagerne.

Uddannelsen tager udgangspunkt i den seneste viden inden for hvert modul. Det inkluderer den seneste akademiske forskning samt litteraturen fra en række internationale eksperter med praktisk erfaring. Der vil være en oversigt over al relevant litteratur inden for hvert modul.

Som afrunding på hvert af de fire moduler vil der være en live session, som opsummerer læringen på modulet og giver feedback på deltagerne egne udfordringer i forbindelse med pensum på modulet.

De fysiske undervisningsdage og eksamen

Uddannelsen inkluderer to fysiske undervisningsdage med mulighed for at netværke med de andre deltagere.

Vi starter med en introduktionsdag. Her vil der være inspirationsindlæg fra tre erfarne danske CMO's med temaet: Hvad kendetegner de bedste danske bureauer vi har arbejdet med?

Uddannelsen afsluttes med et synopsis-projekt, der tager udgangspunkt i deltagerne egne udfordringer inden for client service excellence. Ved den afsluttende eksamen fremlægges deltagerne synops for underviser og censor.

Der udstedes diplom ved bestået eksamen. Det uddeles ved den afsluttende dimission, hvor der også vil være netværksmiddag samt inspirationsindlæg om client service excellence.

Tidsmæssigt forventes det, at deltagerne skal anvende en til to timer ugentligt på uddannelsen.



Hvordan ser lektionsplanen ud?

Agency Client Service Excellence Programme starter fredag den 15. september kl. 11.00-16.00 på Rungstedgaard, Rungsted Strandvej 107

Her vil programmet være:

- Introduktion til Agency Client Service Excellence Programme
- Oplæg fra tre erfarne danske CMO's med titlen: Hvad kendetegner de bedste danske bureauer vi har arbejdet med?
- Networking med de andre deltagere

Fredag den 15. september lægges den første lektion op på teachable. På de næste sider er der en oversigt over lektionsplanen for de fire moduler.

Agency Client Service Excellence Programme afsluttes med en eksamen og dimission.

Eksamen foregår torsdag den 22. februar. Her vil deltagerne have mulighed for at reflektere over indlæringen fra de fire moduler. Det vil ske på baggrund af en kort skriftlig synopsis med arbejdstitlen: Sådan vil jeg og mit bureau udvikle langvarige og lønsomme relationer med vores kunder. Deltagerne får yderligere information om eksamen torsdag den 1. februar.

Agency Client Service Excellence Programme afsluttes med en dimission torsdag den 29. februar fra kl. 14.00-16.00 hos Bureaubiz, Nybrogade 12 i København K. Her vil der blive udleveret eksamensbeviser samt være mulighed for at netværke med de øvrige deltagere. Efter dimissionen vil der være en fælles middag med de andre deltagere.

Modul 1 – Forretningsforståelse

Hvordan får vi en bedre forståelse af kunderne og deres forretning?

#	Tema	Indhold	Øvelse	Udbytte	Form	Hvornår
1A	Marketings funktion: Bedre forståelse for kundernes marketing-udfordringer	Marketings rolle Organisering af marketing De største marketing-udfordringer Danske succes cases	Analyse af de største marketing-udfordringer hos egne kunder	Hvad er kundernes største udfordringer med marketing?	Online	Fra fredag den 15. september
1B	Købscentre: Bedre forståelse af de forskellige roller i kundernes købscenter	Købscentre inden for marketing De tre CMO arketyper Empathy map	Empathy map analyse på egne kunder	Hvem tager hvilke beslutninger om bureauer hos kunderne?	Online	Fra fredag den 22. september
1C	Forretningsforståelse: Forbedret indsigt i forandringerne i kundernes behov	Begrebet forretningsforståelse AVOMI-modellen De syv gode vaner til bedre forståelse af kunderne og deres forretning	Evaluerings af eget system til feedback fra kunder	Hvordan bliver vi bedre til at forstå kunderne og deres forretning?	Online	Fra fredag den 29. september
1D	Account management: Udvikling af den optimale strategi for håndtering af bureauets kunder	Typologi for kunderelationer Samarbejdsmodeller Account management funktionen Organisering af account management	Evaluerings af egen account management funktion	Hvad er den optimale struktur og organisering af bureauets kunde-håndtering?	Online	Fra fredag den 6. oktober
1E	Opsummering af modul 1: Feedback på egne udfordringer	Opsummering af modul Feedback på deltageres egne udfordringer	Udfordringer inden for forretningsforståelse	Feedback på egne udfordringer	Online (Live)	Torsdag den 12. oktober

Modul 2 – Relationer

Hvordan udvikler vi stærkere og mere langvarige relationer med kunderne?

#	Tema	Indhold	Øvelse	Udbytte	Form	Hvornår
2A	Kundetilfredshed: Bedre forståelse for kundernes tilfredshed og loyalitet	Betydningen af kundetilfredshed Høj og lav tilfredshed på det danske marked De 17 drivere af loyalitet og tilfredshed Relationsparadiset	Analyse af tilfredshed hos egne kunder	Hvordan kan vi forbedre loyalitet og tilfredshed hos bureauets kunder?	Online	Fra fredag den 20. oktober
2B	The Art of Client Service: Forbedring af de grundlæggende client service færdigheder	The Trust Triangle De seks årsager til stigende utilfredshed Karakteristika ved den gode account person	Manifest for grundlæggende client service færdigheder	Hvordan kan bureauet blive bedre til de grundlæggende client service færdigheder?	Online	Fra fredag den 27. oktober
2C	Trusted Advisor: Udvikling af tillidsbaserede relationer	De fire typer af relationer Tillidsligningen Tillidsbaseret rådgivning	Analyse af egen performance på tillidsligningen	Hvordan bliver vi kundernes vigtigste rådgiver?	Online	Fra fredag den 3. november
2D	Professionalisme: Skabelse af en professionel rådgivnings kultur	Karakteristika ved professionalisme Touchpoints med kunderne Den gode brief proces Den effektive mødestruktur	Evaluerings af bureauet som en professionel rådgiver	Hvordan skaber bureauet en professionel rådgivnings kultur?	Online	Fra fredag den 10. november
2E	Opsummering af modul 2: Feedback på egne udfordringer	Opsummering af modul Feedback på deltageres egne udfordringer	Udfordringer inden for relationer	Feedback på egne udfordringer	Online (Live)	Torsdag den 16. november

Modul 3 – Konsulentsalg

Hvordan fylder vi pipelinen op med projekter til nye og eksisterende kunder?

#	Tema	Indhold	Øvelse	Udbytte	Form	Hvornår
3A	How Clients Buy: De syv faser i bureau-kunde-rejsen	Credence goods De syv faser ved valg af bureau	Evaluering af bureauets performance inden for de syv faser	Hvorfor køber kunderne ydelser fra vores bureau?	Online	Fra fredag den 17. november
3B	Pipelinen: Forbedring af salget til nye og eksisterende kunder	Pipeline management New Bizz & More Bizz Styring af pitches Effektive salgsprocesser	Analyse af seneste salg-sproces	Hvordan øges salget til nye og eksisterende kunder?	Online	Fra fredag den 24. november
3C	The Art of The Pitch: Udvikling af bedre præsentationer	De fire typer af præsentationer 11 råd til den gode præsentation Virtuelle præsentationer	Evaluering af seneste præsentation	Hvordan vinder vi flere projekter fra nye og eksisterende kunder?	Online	Fra fredag den 1. december
3D	Konsulentsalg: Skabelse af en konsulentsalg's kultur	Betydningen af salgskultur Konsulentrollen Konsulentsalget	Analyse af egen konsulentrolle	Hvordan skabes den optimale kultur inden for konsulentsalg?	Online	Fra fredag den 8. december
3E	Opsummering af modul 3: Feedback på egne udfordringer	Opsummering af modul Feedback på deltagernes egne udfordringer	Udfordringer inden for konsulentsalg	Feedback på egne udfordringer	Online (Live)	Torsdag den 14. december

Modul 4 – Projektlønsomhed

Hvordan realiserer vi højere timepriser for bureauets arbejde?

#	Tema	Indhold	Øvelse	Udbytte	Form	Hvornår
4A	Scoping: Forbedring af projekters lønsomhed	Årsager til lave priser Den gode opgavestyring Scope-of-work begrebet High performance leverancer	Analyse af lønsomhed i seneste projekt	Hvordan forbedres lønsomheden i bureauets projekter?	Online	Fra fredag den 5. januar
4B	Prismodeller: Fordele og ulemper ved forskellige prismodeller	De tre grundlæggende prismodeller Bureauers ti anvendte prismodeller Bedre prissætning	Evaluering af egne evner inden for fast-pris modellen	Hvornår skal vi anvende de forskellige prismodeller?	Online	Fra fredag den 12. januar
4C	Værdibaseret prissætning: Udvikling af kompetencer inden for værdibaseret prissætning	Værdibaseret prissætning Dansk bureauers værdiskabelse Værdi-for-pengene begrebet	Udvikling af værdisprog for eget bureau	Hvordan bliver bureauet bedre til værdibaseret prissætning?	Online	Fra fredag den 19. januar
4D	Forhandlinger: Argumentbank til forskellige forhandlingssituationer	Forhandlingsrummet Forhandlingssituationer Succesfulde forhandlinger Forberedelse af forhandlinger	Evaluering af seneste forhandlingssituation	Hvordan forbedres bureauets forhandlings-evner?	Online	Fra fredag den 26. januar
4E	Opsummering af modul 4: Feedback på egne udfordringer	Opsummering af modul Feedback på deltagernes egne udfordringer	Udfordringer inden for projektlønsomhed	Udfordringer inden for projektlønsomhed	Online (Live)	Torsdag den 1. februar

Hvornår gennemføres uddannelsen?

Uddannelsen løber over 24 uger fra fredag den 15. september 2023 til torsdag den 29. februar 2024

	Hvad	Hvornår
	Introduktion: Agency Client Service Excellence Programme	Fredag den 15. september
1A	Marketings funktion: Bedre forståelse for kundernes marketing-udfordringer	Fra fredag den 15. september
1B	Købscentre: Bedre forståelse af de forskellige roller i kundernes købscenter	Fra fredag den 22. september
1C	Forretningsforståelse: Forbedret indsigt i forandringerne i kundernes behov	Fra fredag den 22. september
1D	Account management: Udvikling af den optimale strategi for håndtering af bureauets kunder	Fra fredag den 6. oktober
1E	Opsummering af modul 1: Feedback på egne udfordringer	Torsdag den 12. oktober
2A	Kundetilfredshed: Bedre forståelse for kundernes tilfredshed og loyalitet	Fra fredag den 20. oktober
2B	The Art of Client Service: Forbedring af de grundlæggende client service færdigheder	Fra fredag den 27. oktober
2C	Trusted Advisor: Udvikling af tillids-baserede relationer	Fra fredag den 3. november
2D	Professionalisme: Skabelse af en professionel rådgivnings kultur	Fra fredag den 10. november
2E	Opsummering af modul 2: Feedback på egne udfordringer	Torsdag den 16. november

Hvornår gennemføres uddannelsen?

	Hvad	Hvornår
3A	How Clients Buy: De syv faser i bureau-kunderejsen	Fra fredag den 17. november
3B	Pipelinen: Forbedring af salget til nye og eksisterende kunder	Fra fredag den 24. november
3C	The Art of The Pitch: Udvikling af bedre præsentationer	Fra fredag den 1. december
3D	Konsulentsalg: Skabelse af en konsulentsalgs' kultur	Fra fredag den 8. december
3E	Opsummering af modul 3: Feedback på egne udfordringer	Torsdag den 14. december
4A	Scoping: Forbedring af projekters lønsomhed	Fra fredag den 5. januar
4B	Prismodeller: Fordele og ulemper ved forskellige prismodeller	Fra fredag den 12. januar
4C	Værdibaseret prissætning: Udvikling af kompetencer inden for værdibaseret	Fra fredag den 19. januar
4D	Forhandlinger: Argumentbank til forskellige forhandlingssituationer	Fra fredag den 26. januar
4E	Opsummering af modul 4: Feedback på egne udfordringer	Torsdag den 1. februar
	Forberedelse til eksamen: Agency Client Service Excellence Programme	Torsdag den 1. februar
	Eksamen	Torsdag den 22. februar
	Dimission: Udlevering af eksamensbeviser & fælles middag	Torsdag den 29. februar

Hvad koster det?

Prisen for uddannelsen er kr. 29.800,- ekskl. moms per deltager.

Der ydes 10% rabat ved tilmelding inden 25. august 2023. Det vil sige kr. 26.820,- ekskl. moms per deltager.

Ved flere tilmeldte fra samme virksomhed ydes kr. 1.000,- i rabat fra deltager nr. to. Derudover ydes der kr. 1.000,- i rabat til bureauemedlemmer og bureauledermedlemmer af Creative Club. Endelig ydes der kr. 1.000,- i rabat til bureauer, som har deltaget på Agency Executive Leadership Programme.

Prisen for uddannelsen inkluderer

- 30 videolektioner med den seneste viden om hvordan bureauer udvikler succesfulde, langvarige og lønsomme kunderelationer
- 22 praktiske øvelser, som er udviklet og tilpasset til udfordringerne med håndtering af kunder
- Studiemakker med samme position og udfordringer
- Fire live sessioner med feedback fra de andre deltagere på dine egne udfordringer
- Fire 1:1 sparringssessioner med underviser om dine egne udfordringer inden for client service
- To fysiske undervisningsdage med fuld forplejning og mulighed for at netværke med de andre deltagere
- Inspirationsindlæg fra tre erfarne danske CMO's
- Alt undervisningsmateriale i pdf-format
- Adgang til alt videomateriale to måneder efter afslutning af uddannelsen
- Værktøjskasse med tjeklister og implementerbare modeller
- Oversigt over alt relevant litteratur om client service excellence i bureauer
- Adgang til LinkedIn gruppe med mulighed for udveksling af tips og gode råd om praktiske udfordringer og værktøjer
- Underviser med 14 års praktisk erfaring fra forskellige lederroller i bureauvirksomhed



Hvem står bag?

Agency Client Service Excellence Programme er udviklet af Henrik Jensen fra Brandse & Co. Henrik står desuden for undervisningen på uddannelsen.

Undervisningsmæssig erfaring

Henrik står bag Agency Executive Leadership Programme, som har haft 47 deltagere og en Net Promoter Score (NPS) på 97 i de første tre år. Derudover har han været ansvarlig for modulerne "Forretningsforståelse" og "Bureauvirksomhed" på HAP uddannelsen. Desuden har han udviklet og gennemført master-class-kurser inden for bureauers Pricing Excellence og Client Service Excellence. Endelig har Henrik undervist på kandidat- og MBA-uddannelser.

Forskningsmæssig erfaring

Henrik har en ph.d. i innovation af forretningsmodeller for medier og bureauer fra Roskilde Universitet. Henrik har fået udgivet flere akademiske artikler om bureauvirksomheder, ligesom han i 2015 modtog Lommer-legatet med projektet Hvordan ser fremtidens forretningsmodeller ud for danske bureauer?

Erhvervsmæssig erfaring

Henrik har 14 års praktisk erfaring med forskellige typer af lederroller i bureauvirksomheder. I de første tre år var han teamleder og senere afdelingsleder. I de efterfølgende 11 år var han først adm. direktør for en dansk enhed og siden Nordic CEO i en international bureaugruppe.



Hvis du vil vide mere

Hvis du vil vide mere om uddannelsen, er du velkommen til at kontakte Henrik Jensen på telefon **40 46 85 89** eller mailadressen **Henrik@brandse.dk**.

Tilmelding sker ved at sende en mail til **Henrik@brandse.dk**.