

Konsultpresentation



Kenth Åkerman

*Inspiratör, perspektivskapare, affärsutvecklare och coach,
Relationsbyggarna AB.*

Mobil 0705-29 21 80 E-post kenth@servicekompassen.nu

- Inspiratör, konsult, författare och utbildare
- Bollplank/idégivare för serviceutveckling och kommunikation
- Agerar som personlig coach och ledarskapsutvecklare
- Efterfrågad föreläsare och inspiratör på såväl öppna som företagsanpassade utbildningar och kick-offer. Genomför anpassade utbildningar med inriktning på relationsmarknadsföring, kunddialog och kundservice. Samt även ledarskap och coaching. Workshop inom; serviceträning, gästbemötande, kommunikation, klagomålshanteing, coaching och ledarskap.
- Anlitas ofta av talarförmedlare till kick-offer och konferenser
- Åtar sig även uppdrag som konferencier/moderator. Vid allmänna evenemang, publika mässor och konferenser, såväl som vid företagsinterna kick-offer och säljträffar.

Kort bakgrund

Konsult med stark kundpassion. Utbildad ekonom med inriktning på marknadsföring. Bakgrund från bl a bank och reseverksamhet. Har de senaste 17 åren arbetat med marknadsföring som konsult, projektledare och utbildare. Bl a som DM/RM-konsult med målgruppsanalys, medieval, kampanjaktiviteter och databasinförande, samt fem år som projektledare, byråledare och delägare i reklambyrå. Senaste sex åren som affärsutvecklare, konsult, inspiratör och rådgivare i EffekTeam. Fr om 1/1-06 i Relationsbyggarna. Flera Guldnnyckelutmärkelser för DM-kampanjer med resultat.

Auktoriserad IPU Profilanalys, Drivkraftsanalys. samt IPU Attributindex.
Certifierad NLP Master Practitioner.

Erfarenhet

Erfarenhet från marknadsföring och serviceutveckling i bl a följande branscher; resor, finansiella produkter, bank, belysning, sjukvård- och förlagsprodukter, fundraising samt fackhandel. Kenth är som konsult rak, öppen, påläst och har lätt för att skapa förtroende. Arbetar med en coachande utbildningsstil som inte lämnar någon oberörd. Detta för att skapa insikt, förståelse för framtida resultat.

Bland tidigare och nuvarande uppdragsgivare märks bl a:

Euroforum, Göteborgs Kommun, HSB, IBM, ICA Handlarna, Isaberg Rapid, JC, Kabe, Linx, Kraftaktörerna, Kungsbacka kommun, Luxo Sverige, Mared AB, Organon, Pfizer Läkemedel, Renova, Samhall Gripen, SBAB, Skånes Turistråd, Umeå Folkets Hus, Universeum, Volvo Personbilar med flera.

Fler referenser se hemsidan – www.servicekompassen.nu

Skriventuppdrag - författare

"Kunden är ditt varumärke"

Om relationsmarknadsföring, att möta kunden och ledarskap för lönsamma relationer. En gränsöverskridande idébok som vill få dig att tänka, förstå och få gjort. Kenth Åkerman/Eva Eriksson, Liber, 1999. ISBN 47-046-04-X

"Servicekompassen – framgångsfaktorer för service i mästarclass"

En modell för hur man kan förbättra en organisations service. Lättillgänglig och inspirerande handbok om innehåller många konkreta råd och tips. Kenth Åkerman, Uppsala Publishing House, 2004. ISBN 91-7005-241-7

Skriver på ny bok om

Åtar sig skribentuppdrag i olika uppdrag (dokumentation, projektrapporter, artiklar i fackpress). Främst inom sina fackämnen.

Öppna föredrag/seminarier

Anlitas regelbundet till öppna seminarier och konferenser, ofta som moderator och ordförande.

Kommentarer:

"Stor show. Nyttigt ämne", Duni AB"

"Mycket engagerande och intressant", JM Data

"Pigg, alert, rolig", Ericsson Business Consulting

"Härlig föreläsning", Huddinge Sjukhus

Medverkat på bl a följande externa konferenser:

2003:

13 mars, *Ledarskap och service i mästarclass*, HSMIAI, Sthlm
2-3 april, *Kundservicemedarbetaren*, Conferator, Sthlm
23 april, *Ledarskap för excellent service*, MiG, Göteborg
13 maj, *Help Desk Forum*, medarbetarspåret, IIR, Stockholm
18 september, *Klagomålshantering*, HSMIAI, Sthlm

2004:

17-18 feb, *Complaint Management*, IBC Euroforum, Sthlm
28 april, *Receptionst/Sekreterardagarna*, IIR, Sthlm
6 sept, *Kreditkonferensen 2004*, Sv Kreditföreningen, Jönköping
9 nov, *Kundhantering i praktiken*, Confex, Sthlm
10 nov, *Helpdesk Forum*, IBC Euroforum, Sthlm
17-18 nov, *Mellanchefen*, Confex, Göteborg

2005:

16-17 feb, *Kundservicedagarna*, IBC Euroforum, Sthlm
27-28 april, *Mellanchefen*, Confex, Göteborg
22 sept, *Kunskapsdagarna*, "Kundpassion", Malmö
26 okt, *IT-support konferens*, SSI, Sthlm
2 nov, *Kunskapsdagarna*, "Kundpassion", Sthlm
29-30 nov, *Mellanchefen*, Confex, Göteborg

2006:

8-9 mars, *Chefs- och ledarskapdagarna*, IBC Euroforum, Sthlm
11 maj, *Receptionist/telefonist (motivation)*, Confex, Göteborg
12 maj, *Undersköterska (motivation)*, Confex, Göteborg
17-18 maj, *Telefonist, receptionist*, JGK Kompetens, Göteborg
1-2 juni, *Mellanchefen*, Confex, Göteborg

Öppna utbildningar 2006:

29-30 mars, 10 maj, *Coachande ledarskap*, internat, Göteborg
4-5 april, *Coaching – framgångsrikt ledarskap*, IBC, Sthlm
5-6 december, *Coaching – framgångsrikt ledarskap*, IBC, Sthlm

Fler aktuella utbildningar och konferenser – se hemsidan

Inspirerar, motiverar och utvecklar dina medarbetare och ditt företag.

Ta del av och låt dig inspireras på www.servicekompassen.nu