

Praktiske oplysninger

Sted

Ferskvandscentret, Vejlsøvej 51, 8600 Silkeborg

Pris

Deltagerafgiften er kr. 7.250,- ekskl. moms. Dette beløb dækker alle udgifter ved kurset, herunder forplejning, undervisningsmateriale, gratis adgang i AQUA m.v. På flerdageskurser er overnatning også inkluderet.

Tilmelding

Tilmeld dig på hjemmesiden på www.fvc.dk/kursus/3135 senest den 23. januar 2015. Scan koden herunder for at gå direkte til siden. Du får snarest efter besked, om du er tilmeldt kurset.

Overnatning før kurset

Du kan overnatte før kurset, så du er udhvilet, når vi starter. Det koster kr. 675,- ekskl. moms inkl. morgenmad. Markér ved din tilmelding om du ønsker overnatning

Afbestillingsregler

Ved tilmeldingsfristens udløb er tilmelding bindende. Afmelding skal ske skriftligt, og vi udsender herefter en bekræftelse på afmeldingen. Ved afmelding beregnes følgende gebyr:

- 25% af deltagerafgift ved afmelding efter tilmeldingsfristen
- 75% af deltagerafgift ved afmelding senere end 1 uge før kursusstart
- 100% af deltagerafgift ved afmelding senere end 1 døgn før kursusstart eller udeblivelse på selve dagen

Kursusledelse

- Civilingeniør Jacob Høg Nyborg, Processor
- Kursuschef Thomas Plesner, Ferskvandscentret

Undervisere

- Civilingeniør Jacob Høg Nyborg, Processor
- Senior konsulent Niels Remtoft, Dansk Affaldsforening
- Ph.D.-studerende Andreas Maaløe Jespersen, Roskilde Universitet
- Driftsleder Johnny Pedersen, Skanderborg Værdipark, Renosyd A/S



Formands- og driftsledertræf

Hvad er service?

Den 26.-27. februar 2015



Scan koden og gå
til vores hjemmeside



Ferskvandscentret

Kursus
Vejlsøvej 51 • 8600 Silkeborg
Tlf.: +45 8921 2100 • www.fvc.dk

Ferskvandscentret tager
forbehold for pris- og trykfejl



Ferskvandscentret
Kursus

Formands- og driftsledertræf 2015

Formålet med formands- og driftsledertræffet er, at I kan mødes om et fælles tema og sammen blive klogere på, hvordan I hver især kan løse temaets udfordringer derhjemme.

Temaet på dette års formands- og driftsledertræf er Service. God service kan være at gøre det let at aflevere affaldet rigtigt - og hvordan man griber det an, når der er noget, der er svært og kræver hjælp. Det er altså både service i form af fx skiltning og den vigtige, personlige service.

Den årlige opdatering af nye love og regler, der har betydning for personalet på genbrugspladserne, er der selvfølgelig også, og der er god tid til erfaringsudveksling og gruppearbejder.



Målgruppe

Kurset er for formænd, gruppeledere, holdledere og driftsledere på genbrugsstationer. Mange følger kurset år efter år, for kursets indhold varierer fra år til år, og der er stort udbytte af erfaringsudvekslingen mellem indlæggene.

Der kræves ingen forudsætninger for at deltage i kurset.

Den 26. februar 2015

9:15 Velkomst, præsentation og forventninger
Thomas Plesner

9:45 Nyt på affaldsområdet - love, regler og tendenser
Afhængigt af, hvordan udviklingen sker, for eksempel
- Genbrugsstationernes rolle i Affaldsforebyggelsesstrategi og direkte genbrug
- Den igangværende revision af erhvervsordningerne
- Fokusfraktioner, fx Bygge- anlægsaffald, Elskrot – WEEE, flamingo
Niels Remtoft

11:15 Kaffepause med te til

11:30 Nøgletal for genbrugsstationer
Få indblik i en lang række nøgletal for genbrugspladser. De kan bruges som et ledelses- og driftsledelsesværktøj. Du kan sammenligne sig med andre genbrugspladser i landet og få et overblik over, hvor travlt man egentligt har. Et nøgletal er for eksempel "Hvor mange kunder kommer der på min genbrugsplads pr. bemanningstime" og "Hvor tit bruger en borger en genbrugsplads pr. år. i min kommune?". Vi tager også en diskussion af hvad nøgletal kan bruges til, samt fordele og faldgruber ved nøgletal
Jacob Høg Nyborg

12:15 Frokost

13:15 Bustur til Skanderborg Værdipark

13:50 Besøg på Skanderborg Værdipark
Den nytænkte og banebrydende Værdipark i Skanderborg åbnede i 2013. Vi besøger pladsen og får en forklaring på tankerne bag denne omvendte detailbutik.
Johanny Pedersen

15:10 Bustur retur til Ferskvandscentret

15:45 Tilbage på Ferskvandscentret, kort pause

15:55 Nudging på genbrugspladsen
Skal det først og fremmest være let at sortere for brugerne? Så kan nudging hjælpe. Hør om danske og internationale erfaringer med nudging på affaldsområdet.
Andreas M. Jespersen

16:55 Workshop: Hvordan kan du bruge nudging på din egen plads
Bliv mere konkret i din egen sammenhæng: hvad kan I bruge nudging til på jeres egne pladser. Gruppearbejde - herunder kaffe og kage
Andreas M. Jespersen

17:55 Kort opsamling på dagens oplevelser
Jacob Høg Nyborg

18:00 Middag

19:30 Korte oplæg og erfaringsudveksling om fx belastning, kontrol af containertømning mm.
Jacob Høg Nyborg

21:00 Snack & snak - socialt samvær i baren

Den 27. februar 2015

8:00 Kundestrategi og kundeservice på genbrugspladser, målrettet ledere
Få overblik over serviceteori i affaldssammenhæng og input til, hvordan I kan udvikle jeres serviceprofil i praksis. Om servicedesign, kundeservice, image og branding.
Jacob Høg Nyborg

9:00 Workshop: "Byg din egen serviceprofil" - små oplæg og gruppearbejde
Vi udarbejder en serviceprofil og en handlingsplan for, hvordan vi kommer hen hvor vi gerne vil være. Vi skal arbejde med:
- Jeres kundeservicestrategi og -målsætning (hvilken kundeservice vil vi gerne levere?)
- Hvad er status hos jer? Hvor godt/skidt står det til?
- Fokusområder og værktøjer til lederne.
- Vi udarbejder en handlingsplan med mulige og nødvendige indsatsområder.
Jacob Høg Nyborg

11:00 Fremlæggelse af workshopresultater
Jacob Høg Nyborg

12:15 Opsummering af workshops samt evaluering
Thomas Plesner

13:00 Frokost

14:15 Afslutning, mulighed for guidet rundtur i AQUA