



KAJSA NORDBORG

SKANDIA – EN KUNDSTYRD BANK- & FÖRSÄKRINGSKONCERN



MANUEL KNIGHT

IF YOU WANT CORN, PLANT CORN



MARTIN SANDE

TÄNK OM VI KUNDE SE OCH PRATA OM
DET SOM SITTER I VÄGGARNA!

SABOs LEDARSKAPSDAGAR

2–3 december 2014 i Stockholm

*Bainflytande,
Kundinflytande
& Kundstyrning*

FREDRIK HOLM

ATT ERBJUDA KUNDEN MER ÄN DE FÖRVÄNTAT SIG!



PETRA AGNROTH "VÄRDERINGARNA MÅSTE NER I
FÖTTERNA FÖR ATT DET SKA BLI SPRINGA AV I BENEN"



FREDRIC BOHM

VÄRDERINGAR OCH KULTUR PÅ SVENSKA FÖRETAG



Varmt välkommen till SABOs LEDARSKAPSDAGAR

Två fullspäckade dagar där boinflytande, kundinflytande och kundstyrning står i fokus.

DAG 1: TISDAG 2 DECEMBER

09.30 Registrering och kaffe

10.30 Inledning

10.45 Tänk om vi kunde se och prata om det som sitter i väggarna!

Att verka framgångsrikt i en rörlig och rörig värld ställer krav på att vara medveten om värderingar för att axla rollen som samhällsbyggare. Kan vi förändra oss? Ser vi våra kunder? Vad vill kommuninvånarna? För sjätte året i rad genomförs den unika Sverigestudien. Lyssna på och framför allt börja samtala om vilka värderingar vi är rustade med för att möta vår tids utmaningar.
Martin Sande, Preera.



12.00 Lunch

13.00 Alla ska känna sig välkomna

Med kunden i centrum arbetar Swedavia aktivt och målmedvetet för inkludering och mångfald i alla dess perspektiv. Swedavia ska vara ett företag som betraktar olikheter som en tillgång och något som berikar, som leder till kreativitet och progress både för den enskilde medarbetaren såväl som för företaget.

Petra Bunsop, HR-specialist och Tove Möller, mångfaldschef, Swedavia. De blev båda dessutom finalister i Årets mångfaldschef 2014 för sitt aktiva förändringsarbete.



13.40 Är boinflytande och kundinflytande samma sak?

Enligt lagen för allmännyttiga kommunala bostadsaktiebolag ska hyresgästerna erbjudas möjlighet till boendeinflytande och inflytande i bolagen – vad innebär detta egentligen? Under 2014 års Bodemokratidagar har deltagare från SABO-företag tillsammans med representanter från hyresgästföreningen borrhört sig ner i frågan hur man praktiskt kan arbeta med inflytande i bostadsbolagen. Vi får reda på vad de kom fram till under Bodemokratidagarna.

Therese Berg, chef för enheten Boende och juridik, SABO samt Silla Odhnoff, Hyresgästernas Riksförbund.



14.20 Kaffe

” Oerhört hög nivå på föreläsarna och en tydlig röd tråd.

Deltagare från Ledarskapsdagarna 2013.

14.50 STRATEGISKT BOINFLYTANDE – ERFARENHETER FRÅN TRE ALLMÄNNYTTIGA BOSTADSFÖRETAG

ÖrebroBostäder arbetar med boinflytande genom en modell där de använder sig av en delaktighetstrappa och vi får höra om vikten av att välja nivå på delaktighet före metod, på vilket sätt information är boinflytande och hur tydlighet i arbetet skapar både nöjdare kunder och nöjdare medarbetare.

Anna-Carin B Magnusson, bosocial chef på ÖrebroBostäder.



Falkenbergs Bostads AB Hur gör man för att få nöjdare kunder, skapa större trygghet och göra något mer för kundernas boinflytande än att betala ut boinflytandepengar? Vi får höra om FaBos arbete med att skapa en ny, målstyrd modell för samarbete med hyresgästföreningen.

Resultatet är mycket nöjdare kunder och flera spännande projekt, bland annat odlingen i Kvarteret Drivbänken.

Thomas Brynäs, VD och Daniel Spetz, servicechef, på Falkenbergs Bostads AB.



15.45 Kaffe

Stångåstaden har bjudit in tio unga hyresgäster i en kundpanel för att diskutera utveckling och förbättringar i företaget. Panelen som består av unga hyresgäster mellan 18 och 25 år kommer att träffa företagets ledning fyra gånger per år för att ge Stångåstaden en bättre kunskap om unga hyresgästers tankar om boende, utveckling av bostadsområden samt vägledning i olika beslut.

Fredrik Törnqvist, VD på Stångåstaden.



Panelersamtal: Hur blir boinflytande verklighet i kundens vardag och inte bara fina ord på pappret?

16.45 Avslutning för dagen.

18.30 Gemensam middag.



Odningsslådor i kvarteret Drivbänken är resultatet av ett av FaBos projekt.

DAG 2: ONSDAG 3 DECEMBER

09.00 Värderingar och kultur på svenska företag

Vad har vi att lära av organisationer som är duktiga på att lyssna på sina kunder? Hur kan man arbeta med attityden hos medarbetare och chefer, den gemensamma kulturen, för att få ett starkare inflytande från hyresgäster och andra kunder och en högre kundnöjdhet? Med utgångspunkt i studien "Värderingar och kultur på svenska företag" får vi svar på varför vissa organisationer är mer framgångsrika i att bygga kultur och går igenom några av de nycklar som visat sig vara effektiva.

Fredric Bohm, Wildfire, är psykolog, socionom, författare och en flitigt anlitad talare.



10.00 Kaffe

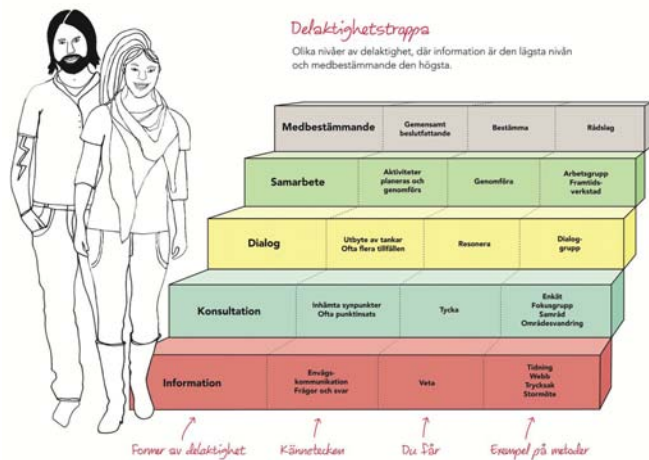
10.30 Skandia – en kundstyrd bank- & försäkringskoncern

Bank- och försäkringsbranschen är – liksom bostadsbranschen – en

bransch som många håller ögonen på och med stora krav på ett etiskt väl genomtänkt handlande. Vi får höra om hur Skandia, som kundstyrt bolag sedan årsskiftet 2013/2014, arbetar med att hitta nya vägar för kunddialog med bolagets värdegrund som bas och hur de ökat förtroendet genom att vara transparenta och lyssna på sina kunder.

Kajsa Nordborg, ansvarig för kundinflytande på Skandia.





ÖBOs delaktighetstrappa.

11.15 Bensträckare

11.25 "Värderingarna måste ner i fötterna för att det ska bli springa av i benen"

AB Bostäder har gjort en spännande resa de senaste åren där värdegrundsfrågan har varit central. Resultatet är en starkt identitet, ett starkt varumärke och med en tydlig vision om framtiden – Här börjar hemma! Vi får höra om företagets erfarenheter av sitt arbete med att hitta sin identitet och sin stolthet.
Petra Agnroth, informationsansvarig på AB Bostäder i Borås.



12.00 Lunch

13.00 Att erbjuda kunden mer än de förväntat sig!

Ett spännande samarbete mellan Uppsalahem och ICA. Utgångsläget känns bekant – mycket av företagets nyproduktion har en bra miljöprofil men hur kan man hjälpa kunden att välja rätt i ett större sammanhang? Kan vi påverka kundens beteende innanför sin ytterdörr? Uppsalahem presenterar sitt utvecklingsprojekt som stöder företagets kunder att leva helt klimaträtt och reducera sin CO₂-avtryck med 20–40 procent genom ett helhetskoncept som inkluderar boende, mat, transporter m m utan upplevda oppoffringar eller sämre ekonomi!
Fredrik Holm, chef för affärsutveckling på Uppsalahem och Madeleine Andersson, ansvarig för Miljö och klimat på ICA Sverige.



Anmäl dig till SABOs Ledarskapsdagar
 på www.sabo.se



14.00 Bensträckare

14.10 If you want corn, plant corn (föredraget hålls på svenska)

För att få alla i en organisation att gå åt samma håll måste företagets struktur och kultur stämma överens. Ett effektivt företag har förmågan att skapa en kultur där alla både kan och vill prestera så bra som de har tänkt. Därför måste företag fundera över vilken kultur de vill ha och plantera den i förväg.

Manuel Knights livsresa, från uppväxt i ghetto till värving i amerikanska armén och så småningom operation "Desert Storm" i Irak, har gett honom unika erfarenheter. Med inlevelse, tydliga exempel och interaktion med åhörarna levereras ett seriöst budskap på ett mycket underhållande sätt.

Manuel Knight är en av Europas mest efterfrågade talare inom området prestation och motivation. Hans föredrag är en inspirerande upplevelse och tankeväckare som berör och lever kvar.

15.15 Avslutning och kaffe



BRA ATT VETA

Tid & plats 2–3 december 2014,
Spårvagnshallarna i Stockholm.

Pris 5 900 kronor exklusive moms,
ej medlem 6 900 kronor exklusive moms.

Målgrupp VD, ledningsgrupp och andra
intresserade.

Information Elisabet Sundberger,
08-406 55 20, elisabet.sundberger@sabo.se

Anmälan Du anmäler dig enklast via
www.sabo.se under Utbildning eller mejla
daniel.andersson@sabo.se.

Sista anmälningsdag 3 november 2014.

Välkommen!



2–3 december 2014 i Spårvagnshallarna, Stockholm:

SABOs LEDARSKAPSDAGAR

Allmännyttan ska arbeta affärsmässigt. Samtidigt ska vi erbjuda våra kunder boinflytande. Hur förenar vi detta?

Under årets Ledarskapsdagar står boinflytande, kundinflytande och kundstyrning i fokus. Vi diskuterar vad det innebär, olika metoder för att arbeta med kundinflytande, vad man kan tjäna på det och hur man kan gå tillväga för att få hela organisationen att gå i takt och arbeta med kunden i fokus. Målet är att du ska få ny kunskap och inspiration för att kunna utveckla ditt företags strategier för att lyckas i framtiden.

Den första dagen granskar vi begreppen med hjälp av bland annat Preera som redogör för årets upplaga av Sverigestudien och Swedavia som äger, driver och utvecklar tio flygplatser i hela landet och som måste kunna möta alla slags kunder. Vi får även träffa representanter från allmännyttiga bostadsföretag som redogör för sina metoder att arbeta med kundinflytande samt får en rapport från Bodemokratidagarna som i år har boinflytande som tema.

Den andra dagen ägnar vi oss åt att sätta fokus på nyckelfaktorer i organisationen som underlättar ett smidigt arbete i en organisation med kundinflytande. Vi får bland annat en presentation av en studie om organisatoriska förutsättningar för lönsamma företag samt träffa chefen för kundinflytande på Skandia som beskriver hur man arbetar med att hitta nya vägar för kunddialog med bolagets värdegrund som bas.

Vi avslutar den andra dagen med en mycket uppskattad föreläsare, Manuel Knight, som med sin bakgrund från krigets Irak och som psykolog ger en underhållande och knivskarp bild av hur en framgångsrik organisation både går i takt, har kunden i fokus och tjänar pengar.

Välkommen!



SABO SVERIGES ALLMÄNNYTTIGA BOSTADSFÖRETAG

Besöksadress Drottninggatan 29, Box 474, 101 29 Stockholm

Tel 08-406 55 00, fax 08-20 99 04, hemsida www.sabo.se, e-post info@sabo.se