

Pia Bjergholt Ångman



GENEREL PROFIL

Faglige kompetencer

Pia's faglige interessefelt er organisationsudvikling. På chef- og mellemliderniveau udøver hun rådgivning og sparring og deltager i at opbygge, effektivisere og styrke forretninger. Endvidere gennemfører hun udviklingsprogrammer for ledere eller lederteams via coaching og uddannelse i en række danske virksomheder. På medarbejderniveau gennemfører hun omfattende uddannelses- og certificeringsprogrammer.

Pia's kompetence inden for leder- og medarbejderudvikling stammer fra mere end 15 år som linie- og projektchef inden for IT- og televirksomhed og fra forsikringsbranchen. På ledelsesniveau spænder hendes rækkevidde fra udvikling, opbygning og drift af salgs- og servicefunktioner herunder udarbejdelse af overordnede strategiske planer til praktisk og succesfuld implementering af forandringsaktiviteter. Siden 2001 har Pia arbejdet som konsulent inden for organisationsudvikling, og har derfor et bredt kendskab til at skabe resultater og færdes i flere af Danmarks største organisationer – alle med forskellige ambitioner og kulturer.

Hun gennemfører også skræddersyede rekrutteringsprogrammer på ledelsesniveau med stor respekt for såvel opdragsgiver som kandidater.

Pia er seniorkonsulent, i perioden 2002 – 2007 medlem af bestyrelsen, og har siden 2002 været medejer af IPTeams.

Personlig arbejdsform

Pia forstår hurtigt overordnede forretningsmæssige og organisatoriske sammenhænge, og har en åbenlys interesse for at udnytte potentialer og løse kritiske situationer. Hun lægger stor energi og entusiasme i sit arbejde.

Med en overbevisning om, at al udvikling og konstruktiv interaktion tager udgangspunkt i det enkelte menneskes indre værdier og gældende situation, har Pia tre mål for sine leverancer både til den enkelte og til organisationen:

- At bibringe større viden og forståelse om egen adfærd og overbevisninger, og konsekvenserne heraf
- At bibringe viden og forståelse om menneskers mangfoldighed i profiler og adfærd, som et optimalt udgangspunkt for at kommunikere og agere konstruktivt i en foranderlig hverdag og i et spind af afhængigheder
- At bringe glæde og større selvtilfredshed i stræben efter mål

Med denne vinkel støtter Pia virksomhederne i at have helhed i processen til at skabe udvikling og til at opnå deres forretningsmæssige mål.

I rådgivning, sparring og coaching udfordrer Pia den enkelte med omsorg og indlevelse – hun giver et konstruktivt medspil og et udfordrende modspil til at finde større værdi i eget liv og udnytte og optimere ressourcer i organisationen.

I undervisningen er hun kendt for at være engageret og levende, og har en aktiverende og dialogbaseret form, der får deltagerne til aktivt at stræbe efter - og nå - nye resultater gennem et skarpere syn på holdninger, værdier og mål.

Certificeringer

Certificeret Stress Coach v. psykolog Carl Collatz-Hansen
Certificeret DiSC profilanalyse, jf. krav fra Dansk Psykolog Forening
Certificeret Business og Life Coach, jf. krav i International Coach Federation, ICF
Certificeret ITIL Foundation
Certificeret NLP Sales Practitioner
Certificeret i MBTI (Myers-Briggs Type Indicator)

Løste projekter/Opgaver

Forløb i 2005 og igen i 2008

Dagbladet Børsen A/S, Coach
Gennemførelse af personlige udviklingsforløb på ledelsesniveau.

Forløb 2007 og 2008

Faber Danmark A/S, undervisning
Uddannelse af medarbejdere i kundevendte funktioner i "Håndtering af stress og forandringer" samt senere "Håndtering af den vanskelige samtale".

Forløb i 2008

Topdanmark, undervisning, coaching
Gennemførelse af Coaching uddannelse for mellemledere inkl. hjemmearbejde mellem forløbene.

Forløb startet i 2006 og løber stadig med kvartalsvis opfølgning

Topdanmark, Coach
Gennemførelse af personlige udviklingsforløb på ledelsesniveau.

Forløb startet i 2006 og løber stadig

Forca, undervisning, træning, coaching
Uddannelse og certificering af medarbejdere i kundevendte funktioner i "Forca Service- og kommunikationsuddannelse". I uddannelsen er 2 elementer indeholdt – professionel telefonservice og kundeservice og håndtering af vanskelig kommunikation.
Forankring af medarbejdernes nye kompetencer ved individuel feedback i 1:1 situationer.

Forløb startet i 2006 og løber stadig

Post Danmark, undervisning, træning, coaching
Uddannelse og certificering af erhvervsmedarbejdere i kundevendte funktioner. I uddannelsen er 2 elementer indeholdt – professionel telefonservice og kundeservice og mersalg.
Forankring af medarbejdernes nye kompetencer skete ved individuel feedback i 1:1 situationer samt gruppelytte seancer.

Forløb 2007

Post Danmark, undervisning, træning, coaching
Uddannelsesforløb for kundeservicechefer i 4 moduler – Roller og ansvar som leder,

forandringsagenten/individet, forandringsagenten/teamet, Coaching. Formål var at klæde ledelsen på til at håndtere forankringen af sideløbende uddannelse af kundeservicemedarbejdere.

Forløb i 2007

BONNIER PUBLICATIONS A/S, workshop

Gennemførelse af workshop om salgsorientering af kundeservicemedarbejdere. På workshoppen udarbejdedes grovskitse til projektplan.

Forløb startet i 2004 og løber stadig

Morgenavisen Jyllands-Posten, Coach

Gennemførelse af flere personlige udviklingsforløb på ledelsesniveau.

Forløb startet i 2007 over 8 måneder

DONG Energi A/S, Coach

Gennemførelse af personligt udviklingsforløb for nøglemedarbejder.

Forløb startet i 2003 og løber stadig

ATP, undervisning, træning, coaching

Uddannelse og certificering af medarbejdere i kundeorienterede funktioner i "Kunde- og CallCenter uddannelsen". I uddannelsen er fire elementer indeholdt – grundlæggende færdigheder i CallCenteret, professionel telefonservice, kundeservice og mersalg samt håndtering af vanskelig kommunikation.

Uddannelse af Kundecenterets ledelse i coaching til forankring af medarbejdernes nye kompetencer samt individuel feedback via Coach-the-Coach.

Medicovirksomhed, undervisning, coaching

Uddannelsen "Find din indre styrke" med fokus på initiativ og opfindsomhed i mødebookingsituationer samt at finde motivation og arbejdsglæde for fagligt dygtige medarbejdere. Kombination af undervisning og individuel coaching på arbejdspladsen samt faglig sparring omkring forankring af lærte kompetencer med chef.

Forløb over 7 måneder

Invest in Denmark / UM, undervisning, coaching

Uddannelsen "Effektivisering af mødebooking" bl.a. med fokus på egen positive tilstand inden opringning, komme forbi gatekeeperen og planlægning af ringetid. Kombination af undervisning og individuelle opfølgingsseancer på opnåede resultater.

MBCE, foredrag

Foredrag "Stress i Kundeserviceafdelingen – Tidens trend eller trussel"

Forløb i perioden 2002-2006

Nesa A/S, undervisning, træning, coaching

Uddannelse af kundecentermedarbejdere i håndtering af den vanskelige kommunikation, kundeservice og værdier. Kurserne er en kombination af dialogbaseret undervisning og træning, og er rettet mod henholdsvis den telefoniske kontakt til kunderne og face-to-face servicering af kunder.

Uddannelse af Kundecenterets ledelse og coache i coaching i to etaper – grundlæggende og næste skridt, samt individuel feedback via Coach-the-Coach.

Forløb 2007

Morgenavisen Jyllands-Posten, undervisning, sparring, workshops, coaching

Uddannelse af chefer i Avissalg i Coaching med individuel feedback via Coach-the-Coach.

Gennemførelse af et antal workshops, hvor der på baggrund af afdelingens strategi og SWOT analyse blev udarbejdet fælles udviklingsprogram for ledere og medarbejdere.

Forløb startet i 2002 og løber stadig**Morgenavisen Jyllands-Posten**, undervisning, træning, coaching

Uddannelse af ledere i Kundeservice, Telefonsalg og CallCentre i coaching, samt individuel feedback via Coach-the-Coach. Coaching uddannelsen i to etaper – grundlæggende og næste skridt.

Uddannelse i kommunikation og mersalg af flere medarbejdergrupper samt i at vinde afgående kunder tilbage. En kombination af dialog baseret undervisning og træning og derefter 1:1-coaching af hver enkelt medarbejder under virkelige kundesamtaler.

Morgenavisen Jyllands-Posten, foredragsholder

Foredrag "Forandringen banker på" for dagbladets ledelse i distribution, transport og abonnementsalg i forbindelse med en større omorganisering.

Forløb over 9 måneder**IT- og Telestyrelsen** undervisning, coaching

Uddannelse af ambassadører til at hjælpe og understøtte implementering af ESDH i styrelsen. Undervisningen er en kombination af håndtering af vanskelig kommunikation, coaching, det bløde salg og præsentationsteknik med indlagte coaching seancer af deltagerne undervejs.

Forløb over 8 måneder**IT- og Telestyrelsen, Coach**

Gennemførelse af personligt udviklingsforløb på ledelsesniveau.

Forløb over 4 måneder**Dagbladet Børsen A/S**, undervisning, coaching

Uddannelse af medarbejdere i Abonnementservice i kommunikation og at vinde afgående kunder tilbage. En kombination af dialogbaseret undervisning og træning og derefter 1:1-coaching af hver enkelt medarbejder under virkelige kundesamtaler.

Uddannelse af Kundecenterets ledelse i Coaching til forankring af medarbejdernes nye kompetencer samt individuel feedback via Coach-the-Coach.

Topdanmark, rådgivning, sparring, undervisning

Teamudvikling af ledelse i Kundeservice i FO Partnere, med Myers-Briggs Type Indikator MBTI/JTI anvendt som udgangspunkt. Med styrket teamforståelse gennemføres workshop til forretningsudvikling. 1:1-sparring med ledelsen i Kundeservice for at opnå såvel forretningsmæssig som personlig udvikling.

Forløb over 2 år - start 2004**Topdanmark, Coach**

Gennemførelse af personligt udviklingsforløb på ledelsesniveau og personlig sparringspartner på chefniveau.

Forløb over 3 måneder**DFDS Transport – Group IT**, ledelsesrådgivning

Rådgivning omkring justering og implementering af forretningsstrategi, opsætning af mål og handlingsplaner i samarbejde med procesudviklingskonsulent.

ÆldreSagen, facilitator

Facilitering af proces for ledelsen i ÆldreSagen til fastsættelse af ny gennemgående politik for virksomheden.

ÆldreSagen, undervisning

Uddannelse i håndtering af vanskelig kommunikation, mødeledelse og præsentationsteknik.

Xantium A/S, undervisning

Uddannelse af Callcenter personale i professionel kundeservice på Madeira.

Telogic A/S, rekruttering

Rekruttering af Key accounts, Channel Managers, Product Managers og økonomiansvarlig til nystartet mobilselskab – både til Danmark og Sverige.

Confex, foredrag

Foredrag "Skab gode relationer gennem forbedret kundeservice via telefonen"

IBC Euroforum, foredrag

Foredrag "Bliv ankermand for dit CallCenter"

Energisektoren, undervisning

Teambuilding i forbindelse med indførelse af progressiv servicekultur i KundeCenter.

MBTI anvendt som platform for udvikling og forankring af bedre teamforståelse blandt medarbejdere fra forskellige dele af organisationen, som sammenbringes til et stort team.

Forløb over 8 måneder

Novo Nordisk Servicepartner A/S, undervisning, coach

Undervisning og coaching af alle kundeservicemedarbejdere med henblik på løfte kommunikationskompetencer hos den enkelte og forbedre kundeservice. Uddannelse og individuel feedbackseance for teamledere i at gennemføre værdiskabende og motiverende coaching af medarbejderne.

Forløb over 3 måneder

S:E:B, undervisning

Uddannelse af Kundecenterets ledere i salgsledelse og CallCenter-management. Uddannelse og træning af kundeservicemedarbejdere i at opfange købssignaler og styrke salgsadfærden.

Forløb over 6 måneder

Nykredit A/S, rådgivning

Gennemgang af optimeringspotentialer i Nykredit KundeCenter og rådgivning i ledelse og proces.

Forløb over 4 måneder

KPMG, rådgivning

Identificering af teknologiske krav til telefonisk servicering af kunder på landsplan. Udarbejdelse af telefonkultur.

Forløb over 2 måneder

Electrolux, rådgivning, facilitering

Rådgivning og facilitering ved workshops til identificering af udviklingsområder for kunderettede funktioner.

Neterna/Flextronics Network Services A/S, rekruttering

Rekruttering af projektleder, Key Account Manager og Account Manager. Personprofilering af kandidat til servicechefstilling.

Forløb over 10 måneder

Proffcom Communication Center A/S, rådgivning, undervisning, rekruttering

Uddannelse og træning af medarbejdere i salg og kommunikation.

Uddannelse af ledere i generel ledelse og coaching.

Uddannelse i teambuilding og forretningsforståelse.

Etablering og udrulning af værdier og adfærdsregler.

Rekruttering af leder.

Forløb over 5 måneder

Telia Telecom A/S, rådgivning, undervisning, træning
Gennemførelse af benchmarkingprojekt hos outsourcingpartner.
Uddannelse og træning af salgspersonale.
Analyse af nødlidende 3-partssamarbejde mellem strategiske partnere.
Rekruttering af telemarketingchef.

TEORETISK BAGGRUND

Uddannelse

Eksamineret Assurandør
Højere Handelseksamen

Relevante kurser & konferencer

Virksomhedsøkonomi for ikke økonomer, Børsen
Modulopbygget lederuddannelse ved Cultivator
- Egen lederstil og typologi
- Coaching
- Planlægning og strategi
Medietræning, Dreyer & Kvetny Public Relations
Ledelse i fremtiden, Bente Øhrstrøm, psykolog og konsulent
Stillingsvurdering, Dansk Management Forum
Økonomisk Forståelse, Telia Økonomi funktion
Medarbejdersamtaler, Dansk Management Forum
Performance evalueringer, Aarsø Nielsen & Partners AS
Udarbejdelse og anvendelse af jobbeskrivelser, Aarsø Nielsen & Partners AS
NLP kommunikationskursus, CDM
Salg af løsninger, AKP Management Service
Samarbejde og projektledelse (FA12), IBM Danmark A/S
Kommunikation, IBM Danmark A/S

Arbejdssprog

Dansk/skandinavisk og engelsk.

KARRIEREFORLØB

Ansættelser/Virksomhed

2001 -

IPTEAMS A/S, Seniorpartner

Seniorkonsulent indenfor organisationsudvikling.
Seniorpartner og medlem af bestyrelserne for IPT-Holding og IPTeams A/S siden 2002.

1998 - 2001

Telia A/S, Chef for forretningsudvikling

Markedsovervågning, Business Intelligence og M&A.
Ansvarlig for udviklingsprojekterne Øresunds- og Ørestadsprojekterne i nært samarbejde med den svenske organisation og Ørestadsselskabet.

1995 - 1998

Telia Danmark, Salgschef

Opbygning af telesalgsfunktion og ansvarlig for kampagnestyling.
Undervisning i kommunikation og salg.
Implementering af telefonservicekultur i hele organisationen.

1994 - 1995

Dial Forsikring, Afdelingsleder – salg & produktion

Salgs- og produktionsansvarlig.

Gennemførelse af dybdegående rationaliseringsprojekt.

Deltagelse i tværorganisatoriske IT & tele projekter.

1990 - 1994

Kgl.Brand, Eksamineret assurandør

Salg af livs- og privatforsikringer til private og samt forsikring af mindre erhvervskunder.

Deltagelse i stort konverteringsprojekt af forsikringer fra et system til et nyt i forbindelse med sammenlægning af selskaber.

Kundegruppeleder.

1985 - 1990

IBM Danmark A/S, Assistent & chefsekretær

Support, projektdeltagelse og støtte for ledelses- og salgsstyrken i divisionen for Bank og Forsikring.
