

Tilmelding!

Tilmeld dig arrangementet på vores hjemmeside
www.dana-akasse.dk

Men skynd dig. Der bliver rift om at komme med til foredragene,
 og pladserne fordeles efter "først til mølle" -princippet.

Poul Guldborg er Årets Event:

DER SÆTTER JEG ALDRIG MINE BEN IGEN!

"Den bedste vare til den billigste pris er ingen garanti for succes. Hvis du ikke "dyrker sikker service" med dine kunder, så forsvinder de, og det gør din virksomhed også."

Ordene kommer fra Poul Guldborg, og han ved, hvad han taler om. Som medgrundlægger af, og studievært på, Danmarks første forbrugerprogram "Rene ord for pengene" har han klædt adskillige virksomheder af i sine udsendelser. Og som informationschef i Dansk Supermarked har han selv stået i forreste række, når utilfredse kunder truede med Ekstra Bladet eller trak koncernen i DR's "Kontant".

I det forrygende foredrag, "Der sætter jeg aldrig mine ben igen", fortæller Poul Guldborg om fif, finter og faldgruber inden for kundeservice, og om hvordan man tryller en kongesur kværlant om til en kiste-glad kernekunde. Og så krydrer han det hele med egne erfaringer og andre historier fra det virkelige liv.

Ud over sine 12 år som journalist og otte år som kommunikationsansvarlig i Danmarks største detailhandelssucces har Poul Guldborg erfaring fra en stribe forskellige jobs med rødder i servicesektoren – blandt andet udsmitter, og allerede dengang i studietiden kunne han se vigtigheden af god kundeservice.

"Udsmitter er en utroligt negativt ladet titel, så på den cafe, jeg arbejdede på, fortalte vi gæsterne, at vi ikke var udsmitere – men kundeplejere. Alene det gav en hel anden stemning. Og i stedet for at blinke helt vildt med lyset klokken fem om morgenen og råbe til gæsterne: NU HAR VI LUKKET! – så gik vi rundt til de enkelte borde, sagde pænt tak for i aften og bad dem høfligt om at drikke ud – og det virkede sgu' meget bedre," griner Poul Guldborg.

Han er søn af en klejnsmed og en butiksassistent fra dagligvarehandelen, så både det at give med grovfilen og at yde god kundeservice er kommet ind med modernælken. Det er også hjemmefra, at Poul er blevet præget af holdningerne om at være et redeligt menneske – altid at få det bedste ud af enhver situation – og at hjælpe andre. Hans mor var datter af en murerarbejdsmand og bomstærk, og i Brugsen imponerede den lille kvinde både kunder og kolleger ved at bære to kasser øl ad gangen – og det var dengang der var halvtreds i en kasse, og den var lavet af træ!

Det kendetegner også Poul, at intet er for stort til at kunne realiseres. I ungdomsklubben i folkesko-

len spurgte lederen om gode forslag til foredragsholdere, og Poul foreslog Dronning Margrethe, Jens Okking og Simon Spies. Klublederen mente, at det nok var over målet at invitere dronningen. Men de andre to kom, og Poul fungerede som uimponeret interviewer af Simon Spies, der havde medbragt hele otte såkaldte sekretærer og hunden Archibald til Spørg Bare-seance i skolens gymnastiksal. Og dermed var kimen til en journalistisk karriere lagt.



Poul Guldborg.
(Foto: Arkivfoto).

Den 1. maj 2006 stiftede Poul Guldborg sit eget selskab, Guldborg Unlimited ApS på Store Torv i Århus. Unlimited betyder ubegrænset – og det er lige, hvad han er! Han favner bredt. Poul er i dag kommunikationsrådgiver for større og mindre virksomheder og organisationer, hvor han hjælper med alt i den daglige kommunikation fx PR, medietræning og krisestyring. Derudover fungerer han som coach for ledere, han underviser i kundeservice, klagehåndtering, kommunikation, forhandlings-teknik og integration. Desuden udvikler Poul idéer for virksomheder, ligesom han holder foredrag og peptalks, optræder som ordstyrer og meget mere.

Kom til Årets Event – notatblok og kuglepenne ligger klar, så du kan notere Pouls mange Guldkorn.

Se mere på vores hjemmeside www.dana-akasse.dk.