

TEMA:

Instruktion og oplæring

Til jer, der vil sørge for, at nye medarbejdere er klædt på til at løse deres opgave – så de trives og bliver længere i jobbet



Hvad kan I gøre?

- **Giv** nye medarbejdere den nødvendige oplæring og instruktion – både i produkter, systemer og kundekontakt og følg op.
- **Sørg for**, at nye medarbejdere får en erfaren kollega som mentor.
- **Følg op på**, hvordan nye medarbejdere trives og tag eventuelle bekymringer eller tegn på mistriksel alvorligt.

Spørg jer selv

- **Hvor** meget skal nye medarbejdere vide om produktet for at kunne yde en god service eller levere et effektivt salg?
- **Føler** jeres nye medarbejdere sig klædt på til opgaven, når de starter telefonbetjeningen (eller den elektroniske betjening)?
- **Har** jeres nye medarbejdere mulighed for at spørge en supervisor, leder eller en kollega, hvis der er behov?
- **Hvordan** indgår konflikthåndtering i oplæringen?
- **Hvordan** støtter I op om en ny medarbejder, som har været ude for en ubehagelig oplevelse?

Henvisninger

Se **tema 5** om målinger og performancekrav

Se **tema 6** om svære kald og og ubehagelige kundeoplevelser

Forskning og undersøgelser viser:



- Mange kunde- og callcentermedarbejdere får en meget kort introduktion og oplæring.
- Nye medarbejdere i kunde- og callcentre er ofte helt unge og uforberedte på at blive målt i den grad, som er almindelig praksis i branchen.
- Mange nye medarbejdere stopper efter meget kort tid.
- Oplæringen har ofte fokus på samtalestyring og salgsteknik.
- Mange callcentermedarbejdere er uforberedte på den vrede, de kan møde, når de taler eller skriver med kunder eller potentielle kunder.
- En god debriefing efter en ubehagelig oplevelse er afgørende for, hvor meget den 'sætter sig' i medarbejderen.
- Der er øget risiko for, at medarbejderens trivsel og helbred påvirkes negativt, hvis ubehagelige oplevelser slås hen med en 'op på hesten igen'-attitude.

Se øvrige temaer på kropogkontor.dk

Sådan har de gjort ...

I **Falck Global Assistance** kommer nye medarbejdere på en tre ugers introduktion sammen med 6-7 andre. Derefter har de en periode med en mentor, som lytter med på kaldene og kan hjælpe den nye med at få oprettet sagen.

Desuden har nye medarbejdere mulighed for at stille telefonen videre til en kollega eller kontakte en 'bagvagt', hvis de er usikre på en kundeførelse.

I **YouSee/Nuuday Kundecenter** er introduktion og oplæring af nye medarbejdere lagt om. Alle starter nu på et 6 ugers kursus, hvor de bliver undervist i de teknologier, virksomheden leverer. De lærer også, hvordan de kan yde kundeservice på virksomhedens ydelser, og hvordan man supporterer kunderne på kundecentrets tre linjer.

Desuden har den nye introduktion øget sit fokus på at håndtere konfliktfyldte kundekontakter (se mere under temaet konflikter).

Når kundecentrets nye medarbejdere kommer på telefonerne efter introduktionsforløbet, starter de først i supporten, hvor vægten ligger på kundeservice, og hvor der er færrest ubehagelige kundekald. Samtidig er underviserne med på lyt. Efterfølgende kan de nye medarbejdere komme på medlyt hos erfarne kolleger, som fx er rigtig gode til kundeservice eller til salg. Derudover er der fortløbende undersøgelser om, hvordan de ansattes well-being kan understøttes.