

**BFA**
KONTOR

TEMA:

Tidspres

Til jer, der vil sikre, at medarbejderne ikke belastes af et konstant stort tidspres - og derfor trives og bliver længere i jobbet



Hvad kan I gøre?

- **Undersøg**, om det motiverer eller belaster flertallet af medarbejderne, hvis antallet af kunder i kø eller ventetiden hele tiden vises på storskærm.
- **Overvej**, om det er realistisk at nå det fastsatte service-level (fx 80% af kald besvaret inden for 20 sekunder) med det antal medarbejdere, der er på telefonerne.
- **Sørg for**, at medarbejderne kan holde små pauser i løbet af arbejdsdagen – også ud over de skemalagte.

Spørg jer selv

- **Hvordan** oplever medarbejderne balancen mellem antallet af kontakter med kunder og den service, de forventes at levere?
- **Hvor** vigtigt er det, at der er en synlig indikation af, hvor mange kunder eller borgere, der venter eller hvor længe, de har ventet?
- **Er** der mulighed for at restituere og holde pauser i løbet af arbejdsdagen?
- **Hvilke** muligheder har I for på lidt længere sigt at påvirke antallet af henvendelser?
- **Kan** jeres erfaringer fx om de hyppigst stillede spørgsmål eller problemer med selvbetjeningsløsninger bringes videre til andre i organisationen, som kan forbedre virksomhedens service 'uden om' kundecentret?

Henvisninger

Arbejdshæfte: Tag hånd om stressen ([link](#))

Vejledning: Trivsel på kontoret ([link](#))

Forskning og undersøgelser viser:



- Kunde- og callcentre har stort fokus på at håndtere henvendelser effektivt, dvs. med kortest mulige samtaletid (AHT).
- Mange kunde- og callcenter-medarbejdere oplever tidspres som en stor belastning.
- I mange kunde- og callcentre er der en synlig indikation af, hvor mange der venter i kø, hvilket opleves motiverende for nogle medarbejdere, men som en stress-faktor for andre.
- Hvis antallet af kunder i kø langt overstiger, hvad antallet af medarbejdere realistisk vil kunne håndtere, virker det demotiverende for de fleste medarbejdere.
- Lang ventetid forlænger ofte samtaletiden, da kunden først skal 'tales ned', inden kundens problem kan håndteres.
- Det er nødvendigt at restituere i løbet af en arbejdsdag for at kunne arbejde effektivt og yde en god service.

Sådan har de gjort ...

I **YouSee/Nuuday Kundecenter** er man holdt op med at vise kø-tiderne på store skærme på væggen, fordi mange medarbejdere oplever det stressende. For medarbejdere, som motiveres af denne viden, er det muligt at have den synlig på deres egen skærm.

I perioder med mange kald, har **Falck Global Assistance** en frontline, hvor medarbejderne kun tager telefoner og opretter sager, som de sender videre til kolleger, der har tid til at håndtere dem. I peak-perioder med ekstra mange kald, er alle på telefonerne – både teamledere, administrative medarbejdere og manager.

YouSee/Nuuday Kundecenter kan påvirke, hvornår kampagner eller nye systemer rulles ud, så det så vidt muligt ikke falder sammen med spidsbelastningsperioder.

Se øvrige temaer på kropogkontor.dk