



TEMA:

Udviklingsmuligheder

Til jer, der vil sikre, at medarbejderne kan bruge og udvikle deres kompetencer - så de trives og bliver længere i jobbet



Hvad kan I gøre?

- **Brug** 1:1-samtaler og MUS til at afdække medarbejdernes ønsker og behov for at udvikle og bringe deres kompetencer i spil.
- **Vær kreative** i forhold til at finde muligheder, for at medarbejderne kan bruge og udvikle deres kompetencer i kundecentret.
- **Hør** medarbejderne om, hvordan deres viden om kunder, produkter og systemer kan bruges til at udvikle kundecentrets og hele organisationens processer og kundeservice.

Spørg jer selv

- **Udnytter** I de muligheder, I har, for at medarbejderne kan bruge og udvikle deres kompetencer?
- **Hvordan** nyttiggøres den store viden og 'finger på pulsen', som kundecentrets medarbejdere har?
- **Hvad** kan du som leder eller medarbejderrepræsentant gøre for at sætte fokus på værdien af denne viden i resten af organisationen?
- **Hvilke** karriereveje er der ind og ud af jeres kundecenter?
- **Kunne** der med fordel være flere eller andre karriereveje?

Henvisninger

'Stærkere sammen. Brikker til et velfungerende arbejdsfællesskab' ([link](#))
'Det faglige fællesskab' ([link](#))

Forskning og undersøgelser viser:



- Medarbejderne i et kundecenter oplever ofte begrænsede muligheder for at udvikle sig.
- At specialisere sig inden for et af kundecentrets forskellige produktområder kan være en mulighed for at udvikle sig for nogle medarbejdere.
- Andre kan se en trænerfunktion i forhold til teknologi, samtalestyring eller dele heraf som en udviklingsmulighed.
- At kunne bringe sin viden som kundecentermedarbejder i spil i forhold til andre dele af organisationen opleves som anerkendende.
- For en medarbejder i kundecentret kan det være en mulighed for udvikling at bruge den opnåede viden og erfaring i en jobfunktion i en anden del af organisationen.

Sådan har de gjort ...

Erhvervsstyrelsens Kundecenter varetager mange forskellige opgaver for virksomheder og borgere. Efter et stykke tid på én linje, kan en medarbejder ønske at blive oplært i en ny. De har også en række andre muligheder:

Erfarne medarbejdere kan få en 'bagvagtfunktion', som kollegerne kan kontakte med spørgsmål, de ikke selv kan svare på. Bagvagten forventes ikke at vide alt, men har mulighed for at undersøge det og vende tilbage til kollegaen.

En dygtig medarbejder kan blive underviser og være med til at oplære nye. De kan også blive 'samlyttetræner'. Det vil sige en person, som kolleger kan bruge, hvis der er dele af kundekontakten, som de gerne vil blive bedre til.

Den viden, som medarbejderne har fx om, hvad kunderne efterspørger eller har problemer med at finde ud af på hjemmesiden, bliver efterspurgt i resten af styrelsen. Og der er et stort fokus på, at kundecentret skal informeres som de første, når der sendes breve ud eller ændres på en hjemmeside.